

Dialogue

ASSOCIATION OF CANADIAN SEARCH EMPLOYMENT & STAFFING SERVICES
ASSOCIATION NATIONALE DES ENTREPRISES EN RECRUTEMENT ET PLACEMENT DE PERSONNEL

SPECIAL ISSUE

Anniversary and Conference

ACSESS 10th Anniversary
1998 - 2008

ÉDITION SPÉCIALE

D'anniversaire et du congrès

10^e anniversaire de l'ACSESS 1998-2008

Introducing ACSESS Leaders

2008-2009 Board of Directors

Présentation des chefs de file de l'ACSESS
Conseil d'administration 2008-2009

Workopolis Shatters Myths of Recruitment

Workopolis change complètement
le concept du recrutement



**WE GET SO MANY VISITORS
WE'RE THINKING OF
OPENING A GIFT SHOP.**

Most visited career site in Canada.



**vancouver
2010**
TM/MC
OFFICIAL
SUPPLIER

No other career site in Canada gets more hits than us. We get 4 million* unique visitors every month, and have 1.6 million current resumés in our database. Post your job with us today, where it'll be seen by the most qualified candidates.

workopolis.com
CANADA'S BIGGEST JOB SITE

YOUR CANDIDATE AWAITS



CHALLENGES FOR TODAY - STRATEGIES FOR TOMORROW



ACCESS 10TH ANNIVERSARY CONFERENCE

May 7 – 9, 2008
Toronto, Ontario

Hotel:
Holiday Inn on King Street

THANK YOU! TO OUR SPONSORS & EXHIBITORS

PARTNERS



PLATINUM



GOLD



SILVER



REWORK CORPORATION



Manpower



EXHIBITORS



features | articles de fond

- 8 **Board of Directors 2008-2009**
8 Conseil d'administration 2008-2009
- 14 **The New Rules of Engagement**
16 Les nouvelles règles d'engagement
- 18 **The Recruitment Interview**
- 20 **Your Job In Three Words...**
21 Votre travail en trois mots...
BY / PAR BARBARA J. BRUNO, CPC, CTS
- 22 **Avoiding a Privacy Breach**
22 Éviter la divulgation des renseignements personnels
BY / PAR FAZILA NURANI, BA SC (E.ENG.), LLB, CIPP/C
- 24 **Recording Telephone Calls**
25 Enregistrer les appels téléphoniques peut s'avérer risqué
BY / PAR BRIAN T.D. BOWMAN
- 28 **ACSESS Partners with TRIEC**
28 ACSESS partenaire de TRIEC
- 29 **ACSESS Members Meet Chinese Delegation**
29 Membres d'ACSESS et la délégation chinoise



departments | départements

- 4 **A Year in Review**
6 Rétrospective de l'année
BY / PAR CHRIS ROACH, CPC
- 26 **Good Things Going Forward**
26 De bonnes choses en perspective
BY / AMANDA CURTIS, CAE
- 28 **Critical Factors Supporting Independent Operator Status for Workplace Safety & Insurance**
32 Facteurs cruciaux appuyant le statut d'exploitant indépendant pour les fins de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail
BY / PAR MARY MCININCH, BA, LLB
- 34 **ACSESS New Members**
34 ACSESS nouveaux membres
- 34 **CPC Graduates**
34 Diplômés du CPC

A year in



CHRIS ROACH, CPC
ACSESS IMMEDIATE PAST PRESIDENT

WHEN I WAS ASKED TO SERVE AS NATIONAL PRESIDENT of our industry association I was honoured and, at the same time, very conscious of the responsibility that the position brings. The year has gone surprisingly fast and it was only as I started to prepare this column that I realized how much we have accomplished. Yes, there is still a great deal to be done; however, I hope you will share my observation that ACSESS is definitely on the right track. The following is just a brief overview of activity over the past 12 months, and I encourage members to visit www.acsess.org and speak with our staff for further details.

I have been in the staffing industry for over 20 years and have always been with a company that supports our industry association. This has provided me with tremendous professional resources and has also resulted in peer interaction that is invaluable. I am personally dedicated to our industry and am proud of my own growing company, Cadre. It may not surprise others to learn that taking on the President-Elect role two years ago – only two years after forming Cadre – was a significant undertaking, and I thank all ACSESS members and my business partners for their support during my term. It has been a challenging but personally rewarding journey and I have learned a lot.

In June of 2007 ACSESS National Directors participated in a Strategic Planning Session.

Senior members from specific sub-sectors of our industry also participated as we spent a day reaffirming ACSESS key goals and deliverables. Throughout the planning process we consistently tested the value of services to the various sectors of our membership. These were broadly identified as – direct hire/professional search, temporary/full service, IT/contract, multi-national firms.

Education and industry professionalism has remained a high priority for ACSESS. During the 2007 year several CPC modules were offered in Alberta and Ontario. Core modules have now been rewritten to address the Quebec market and will be offered in the French language in June of 2008. All modules are open to modification to address provincial laws and regulations, and will be made available to members in centres across Canada based on demand. Education was also offered to members by way of one-day Symposiums (Toronto and Edmonton) and through webinars.

Government Relations has been the cornerstone of our services for a number of years.

During 2007 and 2008 there have been many successes at the federal level and with provincial governments. These are too many to capture in this article, but include Industry Licencing (Manitoba and Alberta), Industry Standards and Accreditation (Ontario, Alberta), Federal and Provincial Labour Standards, Procurement (Federal and Ontario), Guidelines to determine the status of IT Specialists and, of course, the very exacting dossiers and excellent representation by ACSESS staff and industry members in Quebec.



BEGINNING IN 2008, DIALOGUE WILL UNDERGO A DESIGN TRANSFORMATION TO A 4-COLOUR MAGAZINE.

“I believe our Board next year will be a very strong one led by a president who has not only already served one term as ACSESS President, but is probably one of the most knowledgeable individuals in Canada...”

ACSESS Safety Groups also continue to go from strength to strength. This places us in a unique position as a service industry that has shown exceptional leadership and success in the reduction of workplace related accidents. The Ontario Safety Group is well established. Last summer ACSESS was accepted as a Partner in Health & Safety under the Alberta *Partnerships Program*.

review

Chapters remain a key element of ACSESS service to its members. I am delighted to report on the revitalization of a number of chapters, and offer my continued support as we build chapters in centres across Canada. Those members who have stepped forward to lead activity in their cities or regions are to be commended and thanked.

Public Relations has remained a challenge for our industry and for ACSESS. While we all recognize that the press has only a limited attention span when it comes to good news stories, ACSESS is committed to its advocacy responsibilities and to raising awareness of our industry. Members of the press are now contacting ACSESS on a regular basis and we can report success in heading off a number of potentially negative articles. On March 31, ACSESS welcomed Jeff Peter to its staff, and Jeff will focus on communications and public relations.

The ACSESS brand was relaunched in January 2008. The new logo has been well received and many members have requested electronic files in order to display ACSESS membership on their corporate collateral.

Value Added Member Services is another area in which ACSESS is focusing. Workopolis, Venngo and others have entered into new or continuing partnerships with ACSESS.

ACSESS Committees have also been re-established over the past year. This is a great way to become involved, and as the majority of meetings are held by telephone conference call I am pleased to report strong participation from across Canada.

The 10th Anniversary National Conference will be underway by the time this article is published. This is an amazing program bringing together the strongest team of speakers we have ever experienced. I am looking forward to the educational and networking opportunities this event will provide; and particularly to the Awards Ceremony which will honour those who have made an outstanding contribution to our industry.

I believe our Board next year will be a very strong one led by a president who has not only already served one term as ACSESS President, but is probably one of the most knowledgeable individuals in Canada on issues pertaining to the Staffing and Recruitment industry. Steve Jones has been a personal mentor to me for many years and I look forward to working with him in the year ahead.

In closing, I extend sincere appreciation to ACSESS national directors with whom I have had the privilege of working, the management team and in particular Amanda Curtis and Mary McIninch for their dedication, and all those staff and member volunteers whose hard work has helped us achieve our goals and objectives during the past year. Your collective encouragement has made my term as president both rewarding and fun! ■

Chris Roach, CPC

ACSESS National President 2007-2008

Dialogue is published by BB&C Management Services on behalf of



PUBLISHER

Amanda Curtis, CAE

ASSOCIATE PUBLISHER

Mary McIninch, BA, LLB

EDITOR

Dianne Werbicki

DESIGN

Claire Triassi

PREPRESS/PRINTING

Maracle Press

Dialogue, the official publication of the Association of Canadian Search, Employment and Staffing Services (ACSESS), is published 3 times per year as a medium of communication between the Association and its members and as a forum for fair comment and discussion on all matters of general interest to the employment community. Readers are invited to comment and express opinions on relevant topics. Views and opinions expressed do not necessarily reflect the policies of the Association and are strictly those of the writers. Publication of advertisements, contributed articles and letters does not imply endorsement of the opinions expressed therein, and ACSESS, Dialogue, its publishers and staff do not accept any responsibility for them. All material submitted and published remains the property of the publishers and/or the Association of Canadian Search, Employment and Staffing Services. No reproduction of this publication in whole or in part is permitted without the written authorization of the publishers.

Information and opinions printed in Dialogue are brief summaries of complex topics provided by the publisher and authors without any liability whatsoever. Readers should obtain expert advice in specific situations. Dialogue is a controlled circulation professional trade publication distributed free of charge to members of ACSESS.

ADVERTISING INFORMATION

Advertising rates are available at editor@access.org
Other communications should be sent to:

The Editor

Dialogue
2233 Argentia Road, Suite 100
Mississauga, Ontario
L5N 2X7

Email: editor@access.org

Web: www.access.org

All reproduction rights reserved 2008.

Rétrospective de l'année



CHRIS ROACH, CPC
PRÉSIDENT SORTANT DE L'ACSESS

LORSQU'ON M'A DEMANDÉ DE DEVENIR PRÉSIDENT NATIONAL de l'association de notre industrie, j'en ai été honoré en même temps que très conscient des responsabilités associées au poste. L'année s'est enfiée à une vitesse surprenante et c'est seulement lorsque j'ai ébauché la rédaction de cette rubrique que je me suis rendu compte de tout ce que nous avons accompli. Bien sûr, il reste encore beaucoup à faire; j'espère cependant que vous serez d'accord avec mon observation que notre Association est sur la bonne voie. Ce qui suit n'est qu'un bref aperçu de nos activités au cours des douze derniers mois et j'invite les membres à visiter le site www.acsess.org et à communiquer avec notre personnel pour obtenir de plus amples précisions.

Je suis dans l'industrie du recrutement et du placement de personnel depuis plus de vingt ans, toujours au sein d'entreprises appuyant notre Association. Cela m'a donné accès à d'exceptionnelles ressources professionnelles et a aussi permis des échanges inestimables avec mes pairs. Je suis personnellement passionné par notre industrie et fier de ma propre entreprise en plein essor, Cadre. Cela ne sera une surprise pour personne si je vous dis qu'assumer le rôle de président élu seulement deux ans après avoir fondé Cadre constituait un défi important et je remercie tous les membres de notre Association ainsi que mes associés de leur appui au cours de mon mandat. Cela a été un périple ardu mais personnellement enrichissant et j'ai appris beaucoup.

En juin de 2007, les membres du conseil d'administration national d'ACSESS ont participé à une séance de planification stratégique. Des membres respectés de sous-secteurs spécifiques de notre industrie ont aussi participé à cette journée consacrée à réaffirmer les principaux buts et produits livrables de notre Association. Tout au long du processus de planification, nous avons régulièrement vérifié la valeur des services offerts à nos adhérents des divers secteurs. Ces secteurs étaient généralement définis en tant que : Embauche directe/recherche de professionnels, Intérimaires/service complet, TI/contractuels, Firmes multinationales.

L'éducation et le professionnalisme de l'industrie sont demeurés de grandes priorités d'ACSESS. Au cours de l'année 2007, plusieurs

modules du CPC ont été offerts en Alberta et en Ontario. Les modules de base ont maintenant été remaniés pour les adapter au marché du Québec et seront offerts en langue française en juin 2008. Tous les modules peuvent être modifiés pour les adapter aux lois et règlements provinciaux et seront offerts aux membres, en fonction de la demande, dans les centres urbains à travers le Canada. Les membres ont aussi eu accès à des activités d'éducation grâce à des symposiums d'un jour (Toronto et Edmonton) et des webinaires.

Les relations gouvernementales ont constitué la pierre angulaire de nos services pendant plusieurs années. En 2007 et 2008, nous avons connu bien des succès sur le plan fédéral et auprès des gouvernements provinciaux. Ils sont trop nombreux pour les énumérer dans le cadre de cet article, mais comprennent les permis à l'industrie (Manitoba et Alberta), les normes de l'industrie et l'accréditation (Ontario, Alberta), les normes du travail fédérales et provinciales, l'approvisionnement (gouvernement fédéral et Ontario), les lignes directrices pour la détermination du statut des spécialistes des TI et, bien sûr, les très exigeants dossiers et les excellentes représentations du personnel de notre Association et des membres de l'industrie au Québec.

Les Groupes de sécurité d'ACSESS continuent aussi d'aller de succès en succès. Cela nous place dans une position unique à titre d'industrie de services ayant montré un leadership exceptionnel et connu un grand succès dans la réduction des accidents du travail. Le Groupe de sécurité de l'Ontario est bien implanté. L'été dernier, notre Association a été acceptée en tant que partenaire de santé et de sécurité dans le cadre du *Partnerships Program* de l'Alberta.

Les chapitres demeurent un élément clé des services d'ACSESS à ses membres. Je suis très heureux de signaler la revitalisation de plusieurs chapitres et j'offre mon appui permanent pour la constitution de chapitres dans les grands centres à travers le Canada. Il faut féliciter et remercier ces membres qui se sont portés volontaires pour mener des activités dans leurs villes et régions.

Les relations publiques constituent encore un défi pour notre industrie et pour ACSESS. Bien que nous sachions tous que les

médias ont une durée d'attention limitée en ce qui concerne les bonnes nouvelles, ACSESS est toute dévouée à ses responsabilités de défense et de promotion et à rehausser la notoriété de notre industrie. Les membres de la presse prennent maintenant régulièrement contact avec notre Association et nous pouvons signaler avoir réussi à désamorcer un certain nombre d'articles possiblement défavorables. Le 31 mars, ACSESS a accueilli au sein de son personnel Jeff Peter, qui s'occupera des communications et des relations publiques.

La marque ACSESS a fait l'objet d'un nouveau lancement en janvier 2008.

Le nouveau logo a été bien accueilli et de nombreux membres ont demandé des fichiers électroniques afin d'afficher leur adhésion à notre Association dans leurs lettres de créance.

Les services à valeur ajoutée pour les membres sont un autre domaine ciblé par ACSESS. Workopolis, Venngo et d'autres ont établi ou renouvelé des partenariats avec notre Association.

“Je crois que notre conseil d'administration sera très robuste l'an prochain et dirigé par quelqu'un qui n'a pas seulement déjà été président d'ACSESS pendant un mandat, mais est aussi l'une des personnes les mieux informées au Canada”

Les comités d'ACSESS ont aussi été réinstaurés au cours de la dernière année. Il s'agit d'une excellente façon de s'engager et, comme la majorité des réunions ont lieu par téléconférence, il me fait plaisir de signaler une forte participation dans tout le Canada.

Le congrès national du 10^e anniversaire aura commencé au moment de la parution de cet article. Son programme est stupéfiant et réunit l'équipe de conférenciers la plus solide que nous ayons jamais vue. J'ai hâte de tirer profit des occasions d'apprentissage et d'échange que cet événement offrira, et j'ai particulièrement hâte à la cérémonie de remise des prix en l'honneur de ceux ayant fait une contribution exceptionnelle à notre industrie.

Je crois que notre conseil d'administration sera très robuste l'an prochain et dirigé par quelqu'un qui n'a pas seulement déjà été président d'ACSESS pendant un mandat, mais est aussi l'une des personnes les mieux informées au Canada sur les questions concernant l'industrie du recrutement et du placement de personnel. Steve Jones a été un mentor pour moi pendant bon nombre d'années et il me fera plaisir de collaborer avec lui au cours de l'année qui vient.

En terminant, je désire exprimer mon appréciation sincère aux membres du conseil d'administration national d'ACSESS avec qui j'ai eu le privilège de collaborer, l'équipe de gestion et en particulier Amanda Curtis et Mary McIninch pour leur dévouement, ainsi que tout le personnel et les volontaires parmi nos membres qui nous ont aidé à atteindre nos buts et nos objectifs au cours de la dernière année. Votre encouragement collectif a rendu mon mandat en tant que président gratifiant tout autant que plaisant ! ■

Chris Roach, CPC

Président national d'ACSESS, 2007-2008

**OUTSOURCE YOUR
\$\$ SEARCH**

**Let “The
Facilitator”
Identify
the *Right*
Funding
Source
For You!**



Every lender claims to offer the best deal. But are you really getting the deal that's truly the best for you? With expertise in both funding and staffing, we research and identify the lender that best suits your needs. No matter how **routine** or **challenging**, we'll find you the:

- **The *highest* credit line**
- **The *best* available rates**
- **The most superior terms.**

We are **not** a funder; we are a unique funding referral service.

**THERE'S NO FEE
TO YOU**

**Call Marty Orenstein, CEO,
today at**

(516)627-0776

or email

info@fundingfanatics.com

**FUNDING
FANATICS**
A Financial Referral Service

MEMBER OF:



NACCB

Association of Canadian Search, Employment & Staffing Services
Association nationale des entreprises de recrutement et placement de personnel

www.fundingfanatics.com



BOARD OF DIRECTORS

CONSEIL D'ADMINISTRATION

2008-2009

Congratulations to the following ACSESS members who will form the 2008-2009 National Board of Directors. Appreciation is extended to retiring director Geoff Bagg, CPC, who in addition to his duties as Treasurer also chaired the Nominating Committee.

Félicitations aux membres suivants de l'ACSESS qui formeront le conseil d'administration national 2008-2009. Nous tenons à offrir notre appréciation à l'administrateur Geoff Bagg, CPC, qui prend sa retraite et qui en plus de ses fonctions de trésorier dirigeait également le comité des mises en candidature.



Kimberley Chesney, CPC
PRESIDENT / PRÉSIDENTE
PRIME MANAGEMENT GROUP INC.

Kimberley Chesney is the founder and president of Prime Management Group Inc., an executive search and recruitment firm. Kimberley has more than 20 years' practical expertise in search and recruitment, servicing clients worldwide. A graduate of the University of Western Ontario, Kimberley is active in many professional associations including National Personnel Associates, (NPA), National Association of Personnel Services (NAPS), Strategic Capability Network (SCNetwork) and the Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO). Her passion for the recruitment business has been demonstrated by her volunteer service on the boards of NPA & ACSESS. Kimberley is involved in the CPC program in a training capacity. As well, she develops and trains recruiters in Canada, United States, United Kingdom, Europe, Australia and South America.

■ Kimberley Chesney est la fondatrice et la présidente de Prime Management Group Inc., une entreprise de recherche et de recrutement de cadres. Kimberley a, à son actif, plus de 20 ans d'expertise pratique dans la recherche et le recrutement et elle sert des clients dans le monde entier. Diplômée de l'université de Western Ontario, Kimberley joue un rôle actif dans des nombreuses associations professionnelles, y compris National Personnel Associates, (NPA), National Association of Personnel Services (NAPS), Strategic Capability Network (SCNetwork) et Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO). Elle a montré à quel point elle était passionnée pour les affaires de recrutement par la manière dont elle est prête à se porter volontaire aux conseils d'administration de NPA et d'ACSESS. Kimberley est impliquée dans le programme CPC en tant que formatrice. De plus, elle développe et forme des recruteurs au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Europe, en Australie et en Amérique du Sud.



Paul Christie, CPC
PRESIDENT AND OWNER /
PRÉSIDENT ET PROPRIÉTAIRE
UNIQUE PERSONNEL

Paul Christie is President of Unique Personnel Canada Inc. a company in business since 1977 with over 1,000 full-time employees across Canada.

Based in Montreal, Paul has served ACSESS as Quebec Chapter Vice-President and as Chair of Ethics. He was first elected to the National Board in 2000 holding the position of Government Relations Chair from 2002 to 2005 and serving as President in 2005.

Paul believes that the #1 priority of ACSESS should be to conduct an ongoing national public relations campaign to promote the image of the industry to the general public, client companies and government bodies and to establish the ACSESS brand as the industry symbol for quality assurance.

■ Paul Christie est président d'Unique Personnel Canada Inc., une compagnie en affaires depuis 1977 avec plus de 1 000 employés à plein temps dans l'ensemble du Canada.

Basé à Montréal, Paul a siégé à l'ACSESS en tant que vice-président du chapitre du Québec et président, comité de déontologie. Il a tout d'abord été élu au conseil national d'administration en 2000, détenant le poste de président, relations avec les gouvernements de 2002-2005 et a siégé en tant que président en 2005.

Paul est persuadé que la priorité d'ACSESS devrait être d'entreprendre une campagne de relations publiques nationale permanente pour promouvoir l'image de notre industrie auprès du grand public, des compagnies clientes et des organismes gouvernementaux et d'établir la marque d'ACSESS en tant que symbole de l'industrie pour l'assurance de qualité.



Kevin Dee, CPC

CEO / PDG
EAGLE PROFESSIONAL RESOURCES

Kevin Dee is a founder and the Chief Executive Officer of Eagle. Kevin has extensive knowledge of the industry through technical, sales, management and executive roles with an emphasis on the system integrator industry. He has more than 25 years of experience in the technology industry. Over the last 11 years Kevin has led Eagle's growth from 10 employees and 3 offices to a company employing more than 90 people in 10 offices across Canada. Eagle is an ISO 9001-2000 registered company and is a Platinum member among Canada's 50 Best Managed Companies having achieved that honour for eight years in a row.

Kevin was ACSESS National President in 2004 and currently sits on the Board of Directors as Chair of the PR Committee. Kevin is also a board member of NACCB Canada (National Association of Computer Consulting Businesses). He is a committee member on the major gifts committee of the United Way in Ottawa Carleton and is a volunteer on the Leadership Table to end Chronic Homelessness.

■ Kevin Dee est l'un des fondateurs et le président-directeur général (PDG) d'Eagle. Kevin possède des connaissances considérables sur l'industrie grâce à ses rôles dans la technique, la vente, la gestion et l'administration avec une emphase particulière sur l'industrie de l'intégration du système. Kevin a, à son actif, plus de 25 années d'expérience dans l'industrie de la technologie. Depuis les 11 dernières années, Kevin a participé à la croissance d'Eagle qui est passée de 10 employés et 3 bureaux à une compagnie employant plus de 90 personnes dans 10 bureaux à travers le Canada. Eagle est une compagnie enregistrée ISO 9001-2000. Elle est un membre platine parmi les 50 compagnies les mieux gérées au Canada, ayant obtenu cette honneur pendant huit années de suite.

Kevin a été président national d'ACSESS en 2004 et il siège actuellement au conseil d'administration en tant que président du comité des RP. Kevin est également membre du conseil d'administration de NACCB Canada (Association nationale des entreprises en consultation informatique). Il est membre du comité sur le comité des dons majeurs de Centre aide à Ottawa Carleton et il est bénévole à la table de direction pour mettre fin à la clochardise chronique.



Hilary King

DIRECTOR OF OPERATIONS /
DIRECTRICE DES OPÉRATIONS
KELLY SERVICES (CANADA)

Hilary joined Kelly Services in 1991 and has over 29 years of experience in the staffing industry. In her current role, Hilary oversees customer service delivery and branch operations for Ontario. She is also a member of the senior leadership team for Kelly Canada.

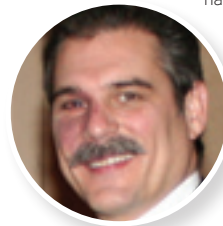
Hilary has held various progressive positions during her tenure including area manager, operations manager and director, strategic accounts. Hilary was also responsible for launching Kelly's partnered staffing division in Canada as well as implementing additional instrumental staffing solutions throughout the organization.

Hilary is a past president of the Board for ACSESS nationally as well as for the Toronto chapter.

■ Hilary est entrée chez Kelly Services en 1991 et elle a plus de 29 ans d'expérience dans l'industrie du placement. Dans son rôle actuel, Hilary surveille la livraison du service à la clientèle et les opérations des succursales pour l'Ontario. Elle est également membre de l'équipe de direction senior pour Kelly Canada.

Hilary a détenu divers postes progressifs durant son mandat, y compris celui de directrice régionale, directrice des opérations et administratrice, comptes stratégiques. Hilary a également été en charge de la division au Canada de placement de personnel en partenariat avec Kelly ainsi que la mise en place de solutions complémentaires de placement au sein de l'organisme.

Hilary est ancienne présidente du conseil d'administration de l'ACSESS à l'échelle nationale ainsi que pour le chapitre de Toronto.



Steve Jones, CPC

PRESIDENT / PRÉSIDENT,
COMMERCIAL STAFFING DIVISION
DESIGN GROUP STAFFING

Steve Jones is president of the commercial staffing division of Design Group Staffing Inc. With 25 years' industry experience, he is an ACSESS past president and recipient of the staffing industry's "Bill Coke Award." Currently chairman of government relations, Steve is also standing as ACSESS president in this current term.

Headquartered in Edmonton, Alberta, Design Group Staffing operates across Canada in 18 markets under the recruitment brands that include Design Group, INTEQNA, The People Bank, Placement Group, Allen Professional Search, AIMCO, La Banque de Personnel, and Project Search Group.

■ Steve Jones est président de la division de placement commercial de Design Group Staffing Inc. Ayant à son actif 25 ans d'expérience dans l'industrie, il est un ancien président d'ACSESS et récipiendaire du «prix Bill Coke» de l'industrie du placement. Actuellement président des relations avec les gouvernements, Steve est également président de l'ACSESS dans son mandat actuel.

Basé à Edmonton, Alberta, Design Group Staffing fonctionne dans l'ensemble du Canada dans 18 marchés sous des marques de recrutement qui comprennent Design Group, INTEQNA, The People Bank, Placement Group, Allen Professional Search, AIMCO, La Banque de Personnel, et Project Search Group.



Hayley Lau, CPC

EXECUTIVE VICE PRESIDENT /
PREMIÈRE VICE-PRÉSIDENTE
C.T.E.W. EXECUTIVE PERSONNEL
SERVICES

Hayley Lau, CPC, is executive vice president of C.T.E.W. Executive Personnel Services, a boutique executive search firm based out of Vancouver, B.C. With over 18 years of recruitment and search experience, Hayley completes senior management and executive searches nationally as well as internationally.

In addition to serving on the ACSESS national board and within the B.C. Chapter, she has also volunteered with the Vancouver School Board's Career Preparation Program, the Human Resources Management Association and the Association of Professional Placement Agencies & Consultants.

■ Hayley Lau, une CPC, est première vice-présidente de C.T.E.W. Executive Personnel Services, une boutique de recherche de cadres, basée à l'extérieur de Vancouver, C.-B. Hayley, qui a 18 années d'expérience dans le recrutement et la recherche, a réalisé des recherches de cadres supérieurs et de cadres d'entreprise tant à l'échelle nationale qu'à l'échelle internationale.

En plus de siéger au conseil national d'ACSESS au sein du chapitre de la C.-B., elle s'est portée bénévole auprès de programme de préparation de carrière du conseil scolaire de Vancouver, de l'Association de gestion des Ressources humaines et de l'Association des agences de placement professionnelles et des consultants.



Beverley Makins

REGIONAL OPERATIONS MANAGER /
DIRECTRICE DES OPÉRATIONS
RÉGIONALES
ADECCO EMPLOYMENT SERVICES
LIMITED

Bev Makins' first exposure to the employment industry was in 1980 as a sales representative for a small local employment agency. She joined Adecco Employment Services Limited, a leader in recruitment solutions and HR consulting services, in 1995 as an account manager, responsible for developing and growing the retail business in the London market. In 1999 she became branch manager and in 2004 was promoted to her current position as regional operations manager with responsibility for branch audits, quality control, training and development for the branch network in southwestern Ontario. She has been on the ACSESS Board of Directors since 2007.

Her goal is to help support and promote the visibility and understanding of ACSESS throughout the Canadian market and provide insight and feedback that will ultimately influence the future and direction of ACSESS as an organization.

■ Bev Makins a été exposée pour la première fois à l'industrie de l'emploi en 1980 en tant que représentante pour une petite agence d'emploi locale. Elle est entrée chez Adecco Employment Services Limited, un chef de file dans les solutions de

recrutement et dans les services de consultations des RH, en 1995 en tant que gérante de compte, responsable du développement et de la croissance des affaires au détail sur le marché de London. En 1999, elle devint directrice de succursale et en 2004, elle a été promue à son poste actuel de directrice des opérations régionales, ayant comme responsabilités les vérifications des succursales, le contrôle de la qualité, la formation et le développement pour le réseau de succursale dans le sud-ouest de l'Ontario. Elle a été membre du conseil d'administration de l'ACSESS depuis 2007.

Son objectif est d'aider à soutenir et à promouvoir la visibilité et la compréhension envers l'ACSESS sur l'ensemble du marché canadien et de fournir un aperçu et un suivi qui influenceront l'avenir et la direction de l'ACSESS en tant qu'organisation.



Mark Peapell, BA, CPC

VICE PRESIDENT, SALES & MARKETING /
VICE-PRÉSIDENT, VENTES ET
MARKETING
SUPERTEMP/PEAPELL & ASSOCIATES

Mark Peapell holds a degree from Dalhousie University. His career to date has involved working in the hospitality industry and most recently within the petroleum industry. Mark spent 12 years with Irving Oil Limited. His responsibilities included working with offshore clients, including Hibernia as well as a number of significant projects. After leaving Irving Oil, he continued to be involved with the offshore, managing a number of industrial supply companies in the Atlantic Canadian market.

Mark joined Peapell & Associates/Supertemp in 2001. His main focus is sales and marketing efforts and high level recruiting. He is also on the board of directors of CAPA, which is an association that supports Canada's Aviation Museums.

■ Mark Peapell possède un diplôme de l'université Dalhousie. Sa carrière l'a amené à travailler dans l'industrie de l'hospitalité et plus récemment au sein de l'industrie du pétrole. Mark a passé 12 années chez Irving Oil Limited. Ses responsabilités impliquaient un travail avec les clients en mer, y compris Hibernia ainsi qu'un grand nombre de projets importants. Après avoir quitté Irving Oil, il a continué son implication auprès des compagnies en mer, gérant un certain nombre de compagnies d'approvisionnement industriel sur le marché canadien de l'Atlantique.

Mark s'est joint à Peapell & Associates/Supertemp en 2001. Ses principaux efforts portaient sur les ventes et le marketing et sur le recrutement à haute échelle. Il s'est impliqué également auprès du conseil d'administration de CAPA, une association qui appuie les musées aéronautiques au Canada.



Jacqueline Pourreaux, CPC

GENERAL MANAGER /
DIRECTRICE GÉNÉRALE
HUNT PERSONNEL

Jacqueline has 35 years of experience in the industry and still enjoys every day at work. She has been an active member of APPAC and ACSESS and an ACSESS Board member for the last three years. Together with

these associations she has seen many improvements in the industry. "We successfully protected the industry from harmful government regulations. We trained our people, helped students, mothers, men and women in retirement, people coming out of a long term illness join the labour market thanks to a temporary job. Our fight for ethics and principles is more important now as a result of aggressive opposition to our industry. I am convinced that once more we will succeed! The future continues to be challenging but I am certain that we will come out once more as WINNERS!"

Hunt Personnel operates its branches and franchises at a local level in various cities across Canada. With its affiliation to Groupe Synergie a multinational public corporation based in Paris, they also have a worldwide corporate presence. Hunt Personnel's network of branches and franchises from Vancouver to Quebec City specialize in administrative, light industrial, insurance, health care and catering both in the temporary and permanent placement of candidates.

■ Jacqueline a 35 ans d'expérience dans l'industrie et apprécie chaque jour son travail. Elle a été un membre actif de l'APPAC et de l'ACSESS et membre du conseil d'administration de l'ACSESS depuis les trois dernières années. En même temps que ces associations, elle a vu de nombreuses améliorations survenir dans cette industrie. «Nous avons réussi à protéger l'industrie contre les règlements négatifs du gouvernement. Nous avons formé nos gens, aidé nos étudiants, les mères, les hommes et les femmes à la retraite, les gens sortant d'une maladie à long terme, à entrer sur le marché du travail grâce à un emploi temporaire. Notre lutte pour les éthiques et les principes est plus importante maintenant à la suite de l'opposition agressive à notre industrie. Je suis convaincue qu'une fois de plus nous réussissons ! L'avenir s'avère toujours plein de défis mais je suis certaine que nous en sortirons une fois de plus GAGNANTS !»

Hunt Personnel exploite ses succursales et franchises au niveau local dans diverses villes du Canada. Avec son affiliation au groupe Synergie, une société publique multinationale basée à Paris, elle a également une présence de société à l'échelle mondiale. Durant les cinq dernières années, Hunt Personnel a triplé ses revenus. Son réseau de succursales et franchises depuis Vancouver jusqu'à Québec se spécialise dans l'administration, le domaine industriel léger, l'assurance, les soins de santé et les services de traiteur à la fois pour le placement des candidats temporaires et permanents.



Lori Procher
VICE PRESIDENT, GENERAL MANAGER /
VICE-PRÉSIDENTE, DIRECTRICE
GÉNÉRALE
MANPOWER CANADA

Lori Procher began her career with Manpower Canada in 1982. She has assumed increasing levels of responsibility throughout the years and was appointed to the position of vice president, general manager for Manpower Canada in May 2003. Lori has served on the ACSESS National Board of Directors since 2004. In addition to her experience in the staffing industry, Lori offers ACSESS a decisive, confident voice with a strong vision and passion for the advancement of the staffing industry in the future.

ACSESS Member Insurance Programs

Liability Program
including

Errors & Omissions
+
Commercial General

Property Program

Home & Auto

Life, Health &
Dental

CONTACT

Mike Ferguson
416 644 7713
800 663 6828
MIKEF@LMS.CA

Brought to you by



ACSESS Broker of Choice

Manpower Inc. is a world leader in the employment services industry specializing in permanent, temporary and contract recruitment; associate assessment; training; career transition; organizational consulting; and professional financial services. In 78 countries and territories around the world, Manpower helps both companies and individuals navigate the ever-changing world of work and make sense of the forces shaping tomorrow's workplace.

In addition to the Manpower brand, the company operates under the brand names of Right Management Consultants, Jefferson Wells and Elan.

■ Lori Procher a commencé sa carrière chez Manpower Canada en 1982. Elle a pris en charge des responsabilités croissantes au cours des années et a été nommée au poste de vice-présidente, directrice générale pour Manpower Canada en mai 2003. Lori siège au conseil d'administration national d'ACSESS depuis 2004. En plus de son expérience dans l'industrie du placement, Lori offre à ACSESS un point de vue décisif, digne de confiance avec une vision approfondie et une passion dynamique pour la progression de l'industrie du placement durant les années qui suivront.

Manpower Inc. est un chef de file mondial dans l'industrie des services d'emploi, se spécialisant dans le recrutement permanent, temporaire et sous contrat ; l'évaluation des associés, la formation, la transition de carrière, la consultation au niveau de l'organisation et les services financiers de professionnels. Dans 78 pays et territoires du monde entier, Manpower aide les entreprises et les individus à naviguer dans le monde du travail en perpétuels changements et donne un sens aux forces qui formeront le milieu de travail de demain.

En plus de la marque Manpower, la compagnie fonctionne également sous les noms de marque de Right Management Consultants, Jefferson Wells et Elan.



Chris Roach, CPC
PRESIDENT / PRÉSIDENT
CADRE

Chris Roach is the President of Cadre, an engineering and technical recruitment firm with offices in Toronto and Calgary. Cadre provides strategic recruitment solutions for contract, temporary, and permanent employment opportunities tailored for mid-level to executive personnel. The company specializes in locating hard-to-find candidates who have the engineering, technical, and management competencies that are the most difficult to find in today's tight labour market.

Chris is a Certified Personnel Consultant and Registered Professional Recruiter with over 20 years' experience in the staffing industry. He served as national president of ACSESS in 2007-08 and is a business director with the Peel Halton Dufferin Training Board. Chris has also served ACSESS as national vice president, national president elect, Toronto Chapter president, vice president and national director.

■ Chris Roach est le président de Cadre, une entreprise de recrutement technique et d'ingénierie ayant des bureaux à Toronto et Calgary. Cadre offre des solutions de recrutement stratégique pour les occasions d'emploi sous contrat, temporaires et permanents destinées au personnel cadre de niveau moyen. La compagnie se spécialise dans le recrutement de candidats difficiles à trouver qui ont des compétences d'ingénierie, de technique et de gestion et qui sont difficiles à localiser sur le marché actuel.

Chris est un consultant en personnel certifié et un recruteur professionnel

enregistré qui bénéficie d'une expérience de plus de 20 ans dans l'industrie du placement. Il a siégé en tant que président national d'ACSESS en 2007-08 et il est directeur d'affaires auprès du conseil de formation de Peel Halton Dufferin. Chris a également siégé comme vice-président national d'ACSESS, président national élu, président du chapitre de Toronto, vice-président et directeur national.



Stewart Sebben, CPC
ADVANTAGE PERSONNEL

Stewart started Advantage Personnel in 1986 after a 14-year stint in Australia. After 22 years in business, Stewart has expanded the company through five provinces from Ontario to Newfoundland. Today, Advantage Personnel's Regional offices offer localized staffing catering to call centres, health care, administrative and government staffing, transportation, warehousing and manufacturing

Stewart is known to his staff as a promoter of high industry standards and has made it mandatory for his full time staff to be formally trained and knowledgeable in their field. Stewart holds a B.Sc. from Guelph University along with his CPC and CSP designations.

He is a past director of the PMTC (Private Motor Truck Council) and joined the ACSESS National Board in 2007.

■ Stewart a fondé Advantage Personnel en 1986 après un séjour de 14 ans en Australie. Après 22 ans en affaires, Stewart a augmenté la compagnie pour englober cinq provinces depuis l'Ontario jusqu'à Terre-Neuve. À l'heure actuelle, les bureaux régionaux d'Advantage Personnel offrent un placement localisé desservant des centres d'appels, des soins de santé, l'administration et les besoins en personnel des gouvernements, le transport, l'entreposage et la fabrication.

Stewart s'est fait une réputation auprès de son personnel en tant que promoteur des normes les plus élevées de l'industrie et il a obligé son personnel à plein temps de subir une formation officielle et de bien connaître son domaine. Stewart est titulaire d'un B. Sc. de l'université de Guelph ainsi que les désignations CPC et CSP.

Il est ancien directeur du PMTC (Private Motor Truck Council) et s'est joint au conseil d'administration national de l'ACSESS en 2007.



Neil Smith
PRESIDENT & CEO /
PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL
CTS NORTH AMERICA

CTS North America is a Canadian company with a North American outlook and access to an international pool of talent. The company provides a full range of engineering, technical and IT staffing services, including contract and temporary, permanent placement and executive search.

Neil has 20 years of business experience ranging from employee relations to senior manager to president & CEO, and including involvement in contract negotiations, arbitrations and grievances. Neil started his career in the Staffing Industry as a Recruiter and quickly moved up through the organization to a Branch Manager

position. In 2001 he joined a national staffing firm and was responsible for opening new offices in Kitchener/Waterloo, Windsor and Kincardine. In April 2006, Neil founded CTS North America with offices in Kincardine, Pickering and Brampton, Ontario. He is president & CEO of CTS North America.

In his own words: "I'm really looking forward to serving on the Board of ACSESS and feel I have a great deal to offer. I believe now more than ever the staffing industry is in a position to achieve the respect and acknowledgement of the business community for the services we provide. ACSESS has played a key role in this by providing a code of ethics and standards for reputable companies to work to."

■ CTS North America est une compagnie canadienne possédant une perspective nord-américaine, ayant accès à une réserve de talents internationale. La compagnie fournit une gamme complète de services de personnel d'ingénierie, techniques et TI, y compris les placements sous contrat et temporaires, les placements permanents et la recherche de cadres.

Neil a 20 ans d'expérience dans les affaires depuis les relations avec les employés jusqu'au directeur senior et au président et directeur général et cela inclut l'implication dans la négociation des contrats, l'arbitrage et les griefs. Neil a commencé sa carrière dans l'industrie du placement de personnel comme recruteur et en progressant rapidement dans l'organisation, il a atteint le poste de directeur de succursale. En 2001, il entrait dans une société de placement de personnel d'envergure nationale et se voyait confier l'ouverture de nouveaux bureaux à Kitchener/Waterloo, Windsor et Kincardine. En avril 2006, Neil a fondé CTS North America avec des bureaux à Kincardine, Pickering et Brampton, Ontario. Il est président et directeur général de CTS North America.

Voici ce qu'il a dit : «Je me fais un grand plaisir de pouvoir siéger au conseil d'administration de l'ACSESS et j'ai l'impression d'avoir beaucoup à offrir à ce poste. Je suis persuadé plus que jamais que l'industrie de placement de personnel est sur le point d'atteindre le respect et la reconnaissance de la communauté des affaires pour les services que nous offrons. L'ACSESS a joué un rôle clé dans ce domaine en fournissant un code de déontologie et des normes auxquelles peuvent se conformer des compagnies fiables».



Bryan Toffey
VICE PRESIDENT / VICE-PRÉSIDENT
CANADA
AEROTEK

Aerotek is one of the world's largest technical and professional staffing firms with 2000+ recruiters and a network of over 160 offices across Canada, the U.S., and Europe. Aerotek provides contract, contract-to-hire and permanent placement staffing solutions to customers in a variety of industries that include automotive, oil & gas, consulting engineering and aerospace. With over 14 years of experience in the staffing industry, Bryan started his career with Aerotek as a technical recruiter and advanced through a number of roles including account manager and director of branch operations to his current position overseeing Aerotek's Canadian operations.

In joining the Board, Bryan is pleased to assist in furthering ACSESS' mission for the member firms and the staffing industry in general. In addition, he is excited to increase the awareness of the

career opportunities that can be attained through employment within the staffing industry.

■ Aerotek est l'une des entreprises de placement de personnel technique et professionnel la plus importante au monde avec plus de 2 000 recruteurs et un réseau de plus de 160 bureaux à travers le Canada, les É.-U., et l'Europe. Aerotek fournit des solutions de personnel sous contrat, sous contrat pour embaucher et permanent à des clients appartenant à diverses industries dont l'automobile, pétrole et gaz, consultant en ingénierie et aérospatial. Avec plus de 14 années d'expérience dans l'industrie de placement de personnel, Bryan a commencé sa carrière chez Aerotek en tant que recruteur technique et il a progressé en assumant divers rôles, y compris gérant de compte et directeur des opérations de succursale jusqu'à son poste actuel où il est chargé de la surveillance des opérations canadiennes d'Aerotek.

En devenant membre du conseil d'administration, Bryan a déclaré qu'il était heureux de participer à l'élargissement de la mission de l'ACSESS pour les sociétés membres et l'industrie de placement de personnel en général. De plus, il a déclaré qu'il serait heureux de constater une augmentation de la prise de conscience des occasions de carrière qui peuvent être atteintes dans les emplois à l'intérieur de l'industrie de placement de personnel.



Randy Upright
CHIEF EXECUTIVE OFFICER /
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
MANPOWER-ALBERTA

Randy Upright has worked full time with Manpower for the past six years, having worked directly with the organization for the seven-year period prior to same. Randy was named chief executive officer, Manpower Alberta in March 2006, having served as vice president of corporate affairs prior to this appointment.

Currently, Randy chairs the Best Practices Working Group, in collaboration with ACSESS. He also wishes to have a voice in the Canadian staffing industry and this is best accomplished as a member of the ACSESS National Board of Directors. On behalf of the Prairie provinces, Randy speaks to legal, government relations, public relations, education and ethical conduct knowing that we all strive to meet and exceed all standards of excellence. The climate is right to make the industry the best it has ever been.

Manpower Inc. is a world leader in the employment services industry, offering clients a continuum of services to meet their needs throughout the employment and business cycle. On the ACSESS Board, Randy brings experience both as a member of a multi-national firm and as a representative from Alberta.

■ Au cours des six dernières années, Randy Upright a œuvré à temps plein chez Manpower, après avoir travaillé directement avec cet organisme pendant la période des sept années précédentes. Randy a été nommé président-directeur général, Manpower Alberta en mars 2006. Avant cette nomination, il avait détenu le poste de vice-président, affaires générales.

Continued on page 19

The *New* Rules of Engagement

Workopolis Shatters the Myths of Recruitment



WORKOPOLIS RECENTLY SPOKE WITH 500 JOB SEEKERS AND 501 HR DEPARTMENT JOB POSTERS NATIONALLY to find out their thoughts on the **search process**, the **application / screening process** and the **hiring process**. Here's what they had to say.



How do I find thee? Almost 80 per cent of job seekers use online job sites to find their next job, yet less than half of job posters advertise online.

The biggest gap between job posters and job seekers is among people 45-years old and older. Those job posters use online job sites just 36 per cent of the time, while mature job seekers search online 76 per cent of the time. If you are a recruiter in that age category, be careful that you're not missing opportunities!



Attention grabbers When it comes to attracting attention to a job posting, seekers and posters agree on the key attention grabbers:

- Salary / compensation
- Location
- Hours
- Duties / responsibilities



Always on the run Job posters appear to take less issue with frequent job changes than job seekers think they might. If you are setting candidates aside if they've switched jobs a lot, you may be cutting yourself short – only 44 per cent of your competitors think this is an issue that would tarnish a candidate.



Is anyone paying attention to me? Two thirds of job seekers believe that *all* applicants should receive acknowledgement of their application, regardless of whether they are being considered for the position (compared with one third of job posters).

In a tight job market, it's as important for a job poster to present the company in the best possible light – job seekers have a lot of options, and corporate culture can be a determining factor in getting to “yes”. The relationship really starts at hello. The candidate you ignore today could be the one you desperately need tomorrow.



Honesty is the best policy Overall, both job posters and seekers agree that a job from which someone has been let go or fired should be included on their resume. That said, one quarter of posters indicated that this information should be excluded.



How long does it take? Half of job posters say they typically fill a position in less than a month – a shorter timeframe than most job seekers suspect.

Even if your hiring process takes longer, it is a good idea to manage expectations, making sure candidates understand the realistic timelines. Again, this is all part of establishing the sense of a respectful corporate culture early on.



Workopolis declares the death of the suit Most job seekers and posters alike indicated that suits are no longer a necessity for a job interview. If you're still holding the suit as one of your measures of, well, suitability, you may be losing out on great candidates – candidates your competitors are snatching up.



The magic formula for a successful interview

The new rules indicate that a candidate should spend two-thirds of an interview selling themselves and one third assessing the company and the job opportunity.

That split is very important. It wasn't so long ago that talk about the company filled a few minutes at the end of the interview. In tight job markets, it's as important for both the company AND the candidate to sell themselves and to do a thorough job of investigating whether there is a good fit. Be honest about the corporate culture and work load, and perhaps even find out about the nature of the team your candidate will be on, as this can differ from the company's culture as a whole. Some candidates love high-performance environments while others are looking for work-life balance, so be clear and expect clarity in return.



When is it time to get down to brass tacks?

Job seekers seem overly afraid to talk salary on a first interview while almost half of job posters think it's appropriate timing.

Salary is obviously an important factor, and we generally recommend being upfront about it, up front. Obviously it saves time if you are really far apart.



But is that really your best offer? While almost one-half of job posters say they put their best offer on the table, more than 60 per cent of seekers expect a negotiation. This can inadvertently lead to hard feelings before day one on the job.

It may be a matter of being very clear and managing expectations, so being clear about salary early on makes a lot of sense. But salary isn't all there is. Knowing that job seekers expect a negotiation, be realistic with yourself about where you actually might have some give and take. Job seekers tell us that other things, such as flexible work hours, are also very important in sizing up an opportunity.

Want to know more? Check in with www.workopolis.com often for up-to-date articles on the job market and employment scene. Better yet, sign up for our weekly Employer newsletter! ■

About the poll: The study, conducted by Northstar Research Partners on behalf of Workopolis was conducted across Canada and included responses from Canadians aged 18 or older. Job seekers had to be either actively looking for a new job or conducted a job search in the past 12 months. Job posters were defined as having responsibility for recruiting, screening and / or hiring job applicants within their organization's HR Department over the past 12 months.

Les nouvelles règles d'engagement

Workopolis ébranle les mythes du recrutement

WORKOPOLIS A RÉCEMMENT DISCUTÉ AVEC 500 CHERCHEURS D'EMPLOI ET 501 AFFICHEURS D'EMPLOI, à l'échelle nationale, afin de connaître leurs réflexions sur le **processus de recherche**, le **processus de demande/de présélection** et le **processus d'embauche**. Voici ce qu'ils avaient à dire.



Où te caches-tu? Près de 80 % des chercheurs d'emploi utilisent les sites d'emploi en ligne pour trouver leur prochain emploi, mais moins de la moitié des afficheurs d'emploi affichent en ligne.

Le plus grand écart entre afficheurs d'emploi et chercheurs d'emploi se trouve parmi les personnes de quarante-cinq ans et plus. Les afficheurs d'emploi n'utilisent les sites d'emploi en ligne que 36 % du temps, alors que les chercheurs d'emploi d'âge mûr cherchent en ligne 76 % du temps. Si vous êtes un recruteur appartenant à ce groupe d'âge, assurez-vous de ne pas manquer d'occasions !

Attention svp Lorsqu'il s'agit d'attirer l'attention sur une offre d'emploi, chercheurs et afficheurs tombent d'accord sur les accroches :

- Salaire/rémunération
- Endroit
- Heures de travail
- Tâches/responsabilités

Toujours à la course Les afficheurs d'emploi semblent accorder moins d'importance aux changements d'emploi fréquents que le pensent les chercheurs d'emploi. Si vous écartez des candidats parce qu'ils ont changé souvent d'emploi, vous pouvez vous retrouver à court; seulement 44 % de vos concurrents croient qu'il s'agit d'une question pouvant nuire à un candidat.

Quelqu'un fait-il attention à moi ? Deux tiers des chercheurs d'emploi (contre un tiers des afficheurs d'emploi) croient que *tous* les candidats devraient recevoir un accusé de réception de leur demande, peu importe que leur candidature soit considérée ou non pour l'emploi.

Dans un marché de l'emploi serré, il est important pour l'afficheur d'emploi de présenter l'entreprise sous

son meilleur jour; les chercheurs d'emploi ont beaucoup de possibilités et la culture d'entreprise peut être un facteur déterminant pour obtenir un « oui ». La relation commence vraiment par un bonjour. Le candidat que vous ignorez aujourd'hui peut être celui dont vous aurez désespérément besoin demain.

L'honnêteté est la meilleure politique Dans l'ensemble, les afficheurs d'emploi et les chercheurs sont d'accord sur le fait qu'il faut inclure dans le curriculum vitae un emploi dont on a été mis à pied ou congédié. Cela étant dit, un quart des afficheurs ont indiqué que cette information devrait être exclue.

C'est encore loin ? La moitié des afficheurs d'emploi déclarent qu'ils comblent d'ordinaire un poste en moins d'un mois, un délai plus court que ne l'imaginent la plupart des chercheurs d'emploi.

Même si votre processus d'embauche est plus long, il est sage de savoir gérer les attentes en s'assurant que les candidats ont une idée réaliste de l'échéancier. Encore là, cela fait partie de l'impression à donner dès le départ d'une culture d'entreprise respectueuse.

Workopolis annonce la mort du complet-cravate La plupart des chercheurs d'emploi et des afficheurs déclarent unanimement que le complet n'est plus nécessaire pour une entrevue d'embauche. Si vous considérez encore le complet comme un critère de sélection, vous pouvez vous priver d'excellents candidats – des candidats que vos concurrents vous subtiliseront.

La formule magique pour une entrevue réussie Les nouvelles règles stipulent qu'un candidat devrait passer les deux tiers de l'entrevue à se vendre et le tiers à évaluer l'entreprise et l'offre d'emploi.

Respecter cette proportion est très important. Il n'y a pas si longtemps, la discussion à propos de l'entreprise n'occupait que quelques minutes à la fin de l'entrevue. Dans un marché de l'emploi serré, il est important pour l'entreprise ET pour le candidat de se vendre et de vérifier soigneusement s'ils s'accordent bien. Soyez franc à propos de la culture d'entreprise et de la charge de travail et renseignez-vous peut-être même sur l'équipe dont votre candidat fera partie, car il peut y régner une culture différente de celle de l'entreprise dans son ensemble. Certains candidats aiment les milieux à rendement élevé alors que d'autres recherchent un équilibre travail-vie privée; soyez donc clair et attendez de la clarté en retour.



Quand peut-on passer aux détails pratiques? Les chercheurs d'emploi semblent réticents à aborder le salaire en première entrevue alors que la moitié des afficheurs d'emploi croient qu'il s'agit du bon moment.

Le salaire est évidemment un facteur important et nous conseillons en général de l'aborder de front. Cela vous économisera manifestement du temps si les parties sont très éloignées sur ce point.



Mais s'agit-il vraiment de votre meilleure offre? Bien que près de la moitié des afficheurs d'emploi disent mettre leur meilleure offre sur la table, près de 60 % des chercheurs s'attendent à des négociations. Cela peut créer par inadvertance des irritations avant même le premier jour d'emploi.

Il s'agit peut-être d'être très clair et de gérer les attentes; il est donc avisé d'être limpide dès le début à propos du salaire. Mais le salaire n'est pas tout. Sachant que les chercheurs d'emploi s'attendent à des négociations, il vous faut être honnête avec vous-même à propos du jeu dont vous pouvez disposer. Les chercheurs d'emploi nous disent que d'autres éléments, tel que des horaires de travail souples, sont aussi très importants pour évaluer les perspectives.

Vous voulez en savoir plus ? Visitez www.workopolis.com souvent pour consulter des articles d'actualité sur le marché du travail et l'état de l'emploi. Encore mieux, abonnez-vous à notre bulletin hebdomadaire des employeurs ! ■

À propos du sondage : L'étude, faite par Northstar Research Partners pour le compte de Workopolis, a été menée au Canada auprès de Canadiens de 18 ans ou plus. Les chercheurs d'emploi devaient soit rechercher activement un nouvel emploi, soit avoir effectué une recherche d'emploi au cours des 12 derniers mois. Les afficheurs d'emploi devaient avoir eu la responsabilité du recrutement, de la présélection et (ou) de l'embauche des candidats au sein de leur organisation au cours des 12 derniers mois.

WANT TO OPEN YOUR OWN STAFFING COMPANY?

We can help you build it!

The Staffing Edge™ provides the resources and proven processes to help you focus on your future, and retire rich and happy.

Outsource the worry, and see your entrepreneurial dreams grow!

Relax. You've got the EDGE.

Discover what The Staffing Edge™ can do to put you on the path to prosperity!

Call us today for more information. All inquiries kept strictly confidential.

Visit us on the web at www.staffedge.com or call 1-800-720-5318

181 Queen Street East
Brampton, ON L6W 2B3
T. 905-454-1144 | F. 905-459-4911
www.staffedge.com

the freedom to focus
the STAFFING edge
the tools to achieve!

The Recruitment Interview

April 2008

Extract from Alastair Campbell interview with world-leading recruitment expert Mike Walmsley about his latest venture www.mikewalmsley.com and why he feels most recruiters can bill more.



Q Why do you believe that the majority of experienced recruiters could bill more than they do?

Clearly, there are a number of reasons, but a key one is that our industry allows good people to earn good money very quickly. Consequently, recruiters with 2 years + experience often feel they've made it when in fact many of them could bill far more if only they worked harder on their technique. Directors can also fall into this trap, too.

Q You have been described as a Super Biller™ and yet I heard that you once almost left the industry yourself. Can you explain?

That's right. I was top biller at the time, but I almost quit because I couldn't see how I could earn as much as I wanted unless I worked 3 or 4 more hours a day! Then a mentor showed me a few big biller techniques that ultimately helped me quadruple my billings – and a light bulb turned on. I realized that this is a much more skillful job than most people imagine and I began to develop techniques that other recruiters are now very kindly describing as SuperBiller™ techniques.

Q So what's the biggest obstacle preventing experienced recruiters from billing more?

I've worked with recruiters all around the world and one thing I've found is that they often initially think that they are doing exactly the same things as the biggest billers do. But how can this be when there are recruiters billing 3 or 4 times more than them in the same markets? In essence, recruitment is a straightforward job – but as I mentioned earlier, very few managers or directors fully appreciate that a single technique or clever turn of phrase can have such a massive impact on their business. The biggest obstacle is a closed mind.

Q Why does your approach to recruitment work?

One of the reasons that it's so successful is that it's well thought through. Recruitment is no longer just about picking the phone up and making a call. Every single part of the job can be improved. For example, how often do recruitment directors analyze the words that their staff use to overcome objections? It's possible to double or triple success rates simply by anticipating what's going to happen during a conversation and then constantly refining the very best possible response for next time. In effect, my approach is to break down the job into a series of smaller components, and then improve every single one of those components on an ongoing basis. I think many people misunderstand recruitment. In essence it is simple, but when you break it down there are many elements to it, and every single one of those can be done better.

Q Finally, is there anything that seems to be on the minds of recruitment company owners at the moment?

There is a lot of talk about slow down and recession. What's interesting is that many of the recruiters in the industry have never experienced anything but growth until now. The experience of working through periods of recession has equipped me with the skills not only to tackle it head on but to thrive, and this is an area I am working on with a number of my mentoring clients at the moment. ■

FIND OUT MORE ABOUT MIKE'S COMPANY AND ITS PRODUCTS BY VISITING WWW.MIKEWALMSLEY.COM

Continued from page 13

Actuellement, Randy préside le groupe de travail des meilleures pratiques, en collaboration avec ACSESS. Il désire en outre avoir une voix dans l'industrie canadienne de placement de personnel et quoi de mieux pour cela que d'être membre du conseil d'administration national de l'ACSESS. Au nom des provinces des Prairies, Randy parle aux représentants juridiques, relations avec les gouvernements, relations publiques, éducation et code de déontologie sachant que nous nous efforçons tous de rencontrer ou de dépasser toutes les normes d'excellence. Le climat est parfait pour rendre l'industrie meilleure qu'elle ne l'a jamais été.

Manpower Inc. est un chef de file mondial dans l'industrie des services d'emploi, offrant aux clients une continuité de services pour répondre à leurs besoins dans l'ensemble du cycle d'emplois et d'affaires. Au conseil d'administration de l'ACSESS, Randy apporte une expérience à la fois comme membre d'une société multinationale et aussi en tant que représentant de l'Alberta.



Bernie Vogel, CA
 CHIEF FINANCIAL
 OFFICER CANADA
 / DIRECTEUR
 FINANCIER CANADA
 SPHERION
 CORPORATION

Bernie Vogel is CFO of Canadian operations for Spherion Corporation. Founded in 1946, Spherion® is a leading recruiting and staffing company that provides integrated solutions to meet the evolving needs of companies and job candidates. As CFO of Canadian operations, Bernie is responsible for the financial results of 30 offices across Canada.

Bernie joined the organization in 1999 as controller. He was a key member of a team of three that formulated the strategic plan and business combination that led to the creation of Spherion in Canada, eventually becoming part of Spherion Corporation. In addition to having oversight responsibility for the Canadian operations, Bernie leads the staffing region for Eastern Canada. He came to Spherion from Deloitte & Touche where he obtained his chartered accountant designation and completed the CICA In-Depth Tax Program.

Bernie is a member of the Canadian and Ontario Institutes of Chartered Accountants and the Canadian Tax Foundation.

■ Bernie Vogel est directeur financier des opérations canadiennes chez Spherion Corporation (NYSE:SFN). Fondée en 1946, Spherion® est un chef de file dans le recrutement et le placement de personnel qui offre des solutions intégrées pour répondre aux besoins en pleine évolution des compagnies et des candidats pour les emplois. En tant que directeur financier des opérations canadiennes, Bernie est chargé des résultats financiers de 30 bureaux à travers le Canada.

Bernie est entré dans l'entreprise en 1999, en tant que contrôleur. Il a été un membre principal d'une équipe de trois qui a formulé le plan stratégique et la combinaison d'affaires à la base de la création de Spherion au Canada, pour devenir éventuellement une partie intégrante de Spherion Corporation. En plus de détenir la responsabilité de surveillance pour les opérations canadiennes, Bernie dirige le domaine du placement de personnel pour la région de l'Est canadien.

Bernie est entré chez Spherion après avoir quitté Deloitte & Touche, où il a obtenu sa désignation de comptable agréé et a complété le programme In-Depth Tax de l'ICCA.

Bernie est membre des Instituts de comptables agréés canadiens et de l'Ontario et de l'Association canadienne d'études fiscales. ■

GROW YOUR PROFITS — WITHOUT THE HEADACHES!

We know what you want.

You want the freedom to build your business, and still sleep at night. You want to retire rich and happy, without constant headaches to get you there.

Who wouldn't want that?

With the advantages The Staffing Edge™ gives you, your goals are easily achievable. We have solutions for every aspect of the staffing business. We provide you with the proven processes necessary for you to run profitably, and grow beyond your wildest dreams!

With The Staffing Edge™ on your side, you will succeed - headache free!

Visit us on the web at www.staffedge.com or call 1-800-720-5318

181 Queen Street East
 Brampton, ON L6W 2B3
 T. 905-454-1144 | F. 905-459-4911
www.staffedge.com

the freedom to focus
the STAFFING edge
 the tools to achieve!

Your Job In Three Words...

BY BARBARA J. BRUNO, CPC, CTS

WHEN YOU FIRST ENTER THE STAFFING AND RECRUITING PROFESSION it's difficult to figure out where to put your efforts. There are many steps to the placement process and then there is the added challenge of "people" on both sides of our sale. Your job in three words is "book send outs!" (My definition of a send out is an interview between a candidate and a decision maker – either in person or by phone.)

The main trait that differentiates top producers from average recruiters is that they are consistent planners who focus on booking send outs. When urgent things or phone calls cause distractions – it's relatively simple to get back on track, when you have a written plan. Without a plan, too often "urgent" things consume your day versus results oriented actions.

**It's not about how HARD you work,
it's all about how SMART you work.**

If you are not a planner, start to develop this skill by listing the six action items "closest to the money" every evening before you leave work. These six items represent your top priorities for the following day and should include actions including: closes, send outs, candidate debriefs, client debrief... all activity close to the money!

Recruiting is a sales profession which is a "numbers game." The most important statistic to monitor is your send out to placement ratio. How many candidates do you send out on a temporary, contract or direct job, before someone is hired? Once you know that number, you know exactly how many send outs you should book each month to hit your production and income goals.

Each day ask yourself "Where are my send outs today?" It's interesting how often experienced recruiters will state "I KNOW who my clients will hire!" I've been in this business 30 years and my clients surprise me every day! When in doubt – SEND THEM OUT! If your candidate meets the minimum required specifications on your assignment – you owe it to your candidate and client to book an interview. You don't have to "love" every candidate you place.

ADDITIONAL TIP #1...Keep covering your orders!

If you start out with three candidates and after the second interview you're down to one... you need to present more candidates. Your goal should be to have two or three of YOUR candidates going in to the final interview process. That greatly enhances your chances of a "fill" or "placement."

ADDITIONAL TIP #2...Obtain a specific Target Date to fill your positions.

Ask for a specific target date, rather than writing down ASAP, Yesterday or Immediately. The target date will help you determine which job orders to work.

ADDITIONAL TIP #3...Ask for Interview Times.

When you write a job order, ask for three interview times. This ensures your client's commitment to INTERVIEW and provides your client with your commitment to surface talent. Make sure the interviewing times coincide with the target date to fill, that you received from your client.

Focus on send outs each day and watch your production and income increase! ■



BARBARA BRUNO IS
PRESIDENT OF GOOD
AS GOLD TRAINING INC.
BASED IN CROWN POINT,
INDIANA.

BARBARA BRUNO EST
PRÉSIDENT DE GOOD
AS GOLD TRAINING INC.
BASÉE À CROWN POINT,
INDIANA.



Votre travail en trois mots...

PAR BARBARA J. BRUNO, CPC, CTS

LORSQU'ON DÉBUTE DANS LA PROFESSION DU RECRUTEMENT ET DU PLACEMENT, il est difficile de savoir où faire porter ses efforts. Le processus de placement compte bon nombre d'étapes et les « gens », des deux côtés de la vente, posent un défi supplémentaire. Votre travail en trois mots, c'est : « Organisez des entrevues » ! (c'est-à-dire, une entrevue entre un candidat et un décideur, en face à face ou au téléphone.)

La principale caractéristique qui distingue les personnes au rendement supérieur des recruteurs moyens, c'est que ce sont des planificateurs persévérants s'attachant à organiser des entrevues. Lorsque des urgences ou des appels téléphoniques vous distraient, il est relativement facile de se remettre sur ses rails si on dispose d'un plan écrit. En l'absence d'un plan, les « urgences » dilapident vos journées sans que vous ayez posé de gestes orientés vers des résultats.

Il ne s'agit pas tant de travailler DUR que de travailler à coup SÛR.

Si planifier n'est pas dans votre nature, commencez à développer cette qualité en dressant une liste des six actions « les plus payantes » chaque soir avant de quitter le travail. Ces six éléments constituent vos grandes priorités du jour suivant et devraient comprendre des actions tel que : ventes à conclure, entrevues à organiser, débriefages de candidats, débriefages de clients... toutes les activités pouvant faire tinter la caisse enregistreuse !

Le recrutement est une profession de vente, qui « joue sur les chiffres ». La statistique la plus importante à surveiller est votre ratio de placements par rapport aux entrevues. Combien de candidats envoyez-vous en entrevue pour un emploi temporaire, contractuel ou direct avant que quelqu'un ne soit embauché ? Une fois que vous connaîtrez ce chiffre, vous saurez exactement combien d'entrevues il vous faut organiser chaque mois pour atteindre vos objectifs de production et de revenu.

Demandez-vous chaque jour « Où sont mes entrevues aujourd'hui ? ». Il est curieux d'entendre souvent des recruteurs expérimentés déclarer : « Je SAIS qui mes clients vont embaucher ! » Je suis dans ce métier depuis trente ans et mes clients me surprennent chaque jour ! Dans le doute – ORGANISEZ UNE ENTREVUE ! Si votre candidat répond aux spécifications minimales requises de votre affectation, vous lui devez ainsi qu'au client d'organiser une entrevue. Vous n'avez pas à « aimer » chaque candidat que vous placez.

CONSEIL SUPPLÉMENTAIRE N° 1 -

Couvrez tous les buts de vos commandes !

Si vous commencez avec trois candidats et qu'il n'en reste plus qu'un après la deuxième entrevue... il vous faut présenter plus de candidats. Votre objectif est que deux ou trois de VOS candidats se rendent jusqu'à l'entrevue finale. Cela augmente considérablement vos chances de placement.

CONSEIL SUPPLÉMENTAIRE N° 2 -

Obtenez une date cible précise pour combler le poste.

Demandez de préciser une date cible plutôt que d'écrire ATQP, Hier ou Immédiatement. La date cible vous aidera à savoir sur quelle commande d'emploi travailler.

CONSEIL SUPPLÉMENTAIRE N° 3 -

Demandez des périodes d'entrevue.

Lorsque vous prenez une commande d'emploi, demandez trois périodes d'entrevue. Cela garantit l'engagement de votre client à FAIRE DES ENTREVUES et donne à votre client la garantie que vous lui présenterez du talent. Veillez à ce que les périodes d'entrevue cadrent avec la date cible que votre client vous a donnée pour combler le poste.

Concentrez-vous chaque jour sur l'organisation d'entrevues et vous verrez votre production et votre revenu augmenter ! ■

Avoiding a Privacy Breach

Best Practices for the Staffing Industry

BY FAZILA NURANI, B.A.SC.(E.ENG.), LL.B., CIPP/C

PRIVACY IS A BASIC FUNDAMENTAL RIGHT that organizations who collect, use or disclose personal information need to understand and respect. Creating a culture of information privacy awareness now, more than ever before, makes good business sense. As awareness of privacy rights grows, staffing firms need to take responsibility for implementing a privacy management program to avoid the risks associated with being involved in a breach, such as loss of customer trust, bad publicity, strain on resources and legal costs. A privacy management program requires:

Internal accountability: A privacy officer or other privacy designate in the organization should oversee compliance with the applicable privacy laws and best practice privacy principles. Accountability also requires that the staffing firm ensures that any third parties with whom personal information about candidates is shared is also taking the necessary steps to protect privacy.

Working policies and procedures: Privacy policies and procedures set the tone for a privacy-conscious organization. They bring comfort to customers and candidates, provide guidance on information-handling practices to employees and earn the praise of regulators. It is critical to regularly review these policies and procedures – at least annually – to ensure practices remain consistent with the commitments found in the documentation.

Personal information safeguards: Physical, administrative and technical safeguards need to be in place to ensure that personal information is protected and the risk of access without authorization is minimized. A procedure on safeguarding personal information should outline day-to-day privacy responsibilities, such as locking filing cabinets and desks, selecting strong passwords and using shredders regularly.

A successful privacy training program: Targeted, relevant and engaging training is the most critical step in reducing privacy risks. Privacy training needs to focus on more than just a description of rules or procedures. The focus needs to be on the “why” behind privacy, with scenarios and hands-on examples that demonstrate the repercussions of not taking privacy seriously. Training initiatives give the organization a good sense of what procedures are not being followed or properly understood by staff and where new safeguards need to be introduced.

Monitoring compliance: Auditing is the true test of commitment to privacy. As a business changes or grows, it is critical to invest in privacy on an on-going basis to ensure continued compliance with privacy requirements and the staffing firm’s own policies and procedures. The internal privacy audit or assessment will reveal holes or gaps in the compliance initiatives that need to be addressed.

Keep in mind that privacy compliance is not a one-time project but an on-going undertaking to maintain best practices when it comes to managing candidates’ information. Privacy is a risk management issue – risks will never be reduced to zero, but there is certainly a lot you can do to minimize the risk of a breach and avoid its negative consequences. ■



FAZILA NURANI IS THE PRESIDENT AND FOUNDER OF PRIVATECH CONSULTING. She is a privacy and information security consultant, lawyer and trainer, as well as a Certified Information Privacy Professional. PrivaTech specializes in advising organizations on compliance with Canadian privacy laws. Send an e-mail message to info@privattech.ca for template privacy documentation, checklists and self-assessment tools for the recruiting industry. Visit www.privattech.ca for information about PrivaTech’s services and seminars.

FAZILA NURANI EST PRÉSIDENTE ET FONDATRICE DE PRIVATECH CONSULTING. Elle est consultante en protection des renseignements personnels et en sécurité de l’information, avocate et formatrice ainsi que professionnelle agréée de la protection des renseignements personnels. PrivaTech se spécialise dans les conseils aux organisations en matière d’observation des lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels. Expédiez un courriel à info@privattech.ca pour obtenir des modèles adaptés à l’industrie du recrutement de documents, de listes de vérification et d’outils d’autoévaluation en matière de protection des renseignements personnels. Visitez le site www.privattech.ca pour de l’information sur les services et séminaires de PrivaTech.



Éviter la divulgation des renseignements personnels

- Pratiques exemplaires pour l'industrie du placement

PAR FAZILA NURANI, B.A.SC.(E.ENG.), LL.B., CIPP/C

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EST UN DROIT FONDAMENTAL essentiel que doivent connaître et respecter les organisations qui recueillent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels. L'instauration d'une culture respectueuse de la protection des renseignements personnels constitue maintenant plus que jamais une pratique commerciale avisée. La conscience du droit à la protection des renseignements personnels s'étendant, les firmes de placement doivent prendre l'initiative d'instaurer un programme de gestion des renseignements personnels afin de se protéger des risques associés à leur divulgation, tel que la perte de la confiance des clients, la mauvaise publicité, la sollicitation des ressources et les frais juridiques. Un programme de gestion des renseignements personnels comprend les éléments suivants :

Responsabilisation interne : Un agent à la protection des renseignements personnels ou autre délégué à la protection au sein de l'organisation doit contrôler la conformité avec les lois s'appliquant et les principes les plus éprouvés en matière de protection des renseignements personnels. La responsabilisation exige aussi que la firme de placement s'assure que les tiers à qui elle communique de l'information sur les candidats prennent aussi les mesures nécessaires pour protéger les renseignements personnels.

Politiques et procédures de travail : Des politiques et procédures en matière de protection des renseignements personnels peuvent donner le ton à une organisation soucieuse de cet aspect. Elles rassurent les clients et les candidats, procurent aux employés une orientation sur les pratiques de traitement de l'information et forcent l'estime des organismes réglementaires. Il est essentiel de réviser périodiquement ces politiques et procédures – au moins tous les ans – pour vérifier que les pratiques continuent de s'accorder avec les engagements pris dans les documents.

Sauvegardes pour les renseignements personnels : Il faut prévoir des sauvegardes matérielles, administratives et techniques afin de garantir la protection des renseignements personnels et de réduire les risques d'accès non autorisé. La procédure de sauvegarde des renseignements personnels doit préciser les responsabilités quotidiennes dans ce domaine, tel que fermer à clé les classeurs et les bureaux, choisir des mots de passe sûrs et se servir régulièrement de la déchiqueteuse.

Programme efficace de formation en protection des renseignements personnels :

Une formation ciblée, pertinente et mobilisatrice, constitue la mesure la plus cruciale pour diminuer les risques de violation des renseignements personnels. La formation en protection des renseignements personnels doit couvrir davantage qu'une simple description des règles ou procédures. Il faut mettre l'accent sur le « pourquoi » de la protection, avec scénarios et exemples pratiques à l'appui pour illustrer les répercussions possibles de traiter la protection des renseignements personnels à la légère. Les initiatives de formation donnent à l'organisation une bonne idée des procédures qui ne sont pas observées ou bien comprises par le personnel et des endroits où il faut insérer de nouvelles sauvegardes.

Contrôle de la conformité : La vérification est le vrai test de l'engagement envers la protection des renseignements personnels. Il est essentiel d'investir dans la protection des renseignements personnels à mesure que l'entreprise évolue ou grandit afin d'assurer une conformité sans faille avec les exigences en matière de protection des renseignements personnels et les propres politiques et procédures de la firme de placement. L'audit ou l'évaluation interne de la protection des renseignements personnels révélera les omissions et les lacunes dans les initiatives de conformité qu'il faudra corriger.

Il faut garder à l'esprit que la conformité en matière de protection des renseignements personnels n'est pas un projet ponctuel mais un engagement permanent à appliquer des pratiques exemplaires dans la gestion de l'information sur les candidats. La protection des renseignements personnels relève de la gestion des risques – on ne pourra jamais éliminer complètement les risques, mais on peut certainement faire beaucoup pour réduire les risques de violation et en éviter les conséquences néfastes. ■





Recording telephone calls could be a risky business

BY BRIAN T.D. BOWMAN

IN THIS HYPERSENSITIVE PRIVACY ERA, a frequent question of readers is whether it is legal to record telephone calls to which you are a party without the other party's knowledge or consent. The answer to this question largely depends on who is doing the recording.

In business circles, you hear many professionals advise that it is legal to record telephone calls as long as one of the parties consents to the recording. This assertion stems from the Criminal Code, which provides that it is not a criminal offence to record a telephone call between two people as long as one of the parties consents to the recording.

But the Criminal Code is not the final word from a privacy standpoint.

If a party recording a telephone call is doing so in the course of a commercial activity, then the relevant private sector privacy law will be applicable. For example, the Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA) generally requires businesses to obtain the consent of customers before recording telephone calls.

This is why many telephone customer support services disclose to you at the beginning of calls that they are, in fact, recording.

It should also be considered whether recording telephone calls in certain circumstances constitutes a common law invasion of privacy or a violation of provincial laws, such as Manitoba's Privacy Act, that enshrine the violation of privacy as a tort.

The Manitoba Privacy Act, for example, provides that recording telephone calls by a lawful party to the call is not an invasion of privacy in and of itself. It is possible, however, that particular uses of these recordings may still be an invasion of privacy.

It is noteworthy that laws such as Manitoba's Privacy Act are not in place in most other Canadian provinces such as Ontario. Nonetheless, several court cases in Ontario have suggested the potential existence of a tort of invasion of privacy as a "logical result of the existence of privacy rights."

The door has been left open for recognizing the right of privacy as a common law tort. An Ontario court awarded a plaintiff in

a 1980s case where a defendant had recorded a telephone call. The plaintiff discovered the existence of the tape and warned the defendant that if the recording were used he would be sued.

Nonetheless, the defendant played the recording at a council meeting, and, as a result, the recording was printed in a local publication. More recent cases in Ontario that have considered the tort of invasion of privacy suggest that the law in this area is far from settled.

For the most part, the common law invasion of privacy with respect to recording telephone calls without the consent of the other party can be considered unsettled across Canada.

The prudent thing to do in most circumstances is to only record telephone calls with the consent of the other party. If this is not practical, however, you should be aware that such recordings have the potential of attracting legal liability for a violation of the other party's privacy. ■



BRIAN BOWMAN is a business lawyer at Pitblado LLP with a specialization in privacy law. He can be reached at (204) 956-3520 or bowman@pitblado.com. This column is intended for general information purposes only and should not be construed as legal advice. Reproduced with permission from Winnipeg Free Press and the author. Originally published April 2, 2008.

BRIAN BOWMAN est avocat en droit commercial chez Pitblado, LLP, avec spécialisation en droit de la vie privée, accès à l'information, technologie et propriété intellectuelle. On peut le joindre au numéro 204-956-3520 ou à l'adresse bowman@pitblado.com. Cette rubrique vise à fournir des renseignements de nature générale uniquement et ne doit pas être interprétée comme un avis juridique. Reproduit avec la permission de Winnipeg Free Press et l'auteur. Publié à l'origine le 2 avril 2008.



Enregistrer les appels téléphoniques peut s'avérer risqué

PAR BRIAN T.D. BOWMAN

À NOTRE ÉPOQUE HYPERSENSIBLE EN MATIÈRE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE, les lecteurs se demandent souvent s'il est légal d'enregistrer les appels téléphoniques auxquels on participe sans que l'autre partie le sache ou donne son consentement. La réponse à cette question diffère grandement selon l'identité de l'auteur de l'enregistrement.

Dans les milieux d'affaires, bien des professionnels vous diront qu'il est légalement acceptable d'enregistrer les appels téléphoniques en autant que l'une des parties consente à cet enregistrement. Cette affirmation prend sa source dans le Code criminel, selon lequel enregistrer une conversation téléphonique entre deux parties ne constitue pas une infraction si l'une des parties consent à l'enregistrement.

Mais le Code criminel n'a pas le dernier mot en matière de protection de la vie privée.

Si la partie enregistrant l'appel téléphonique le fait dans le cadre d'une activité commerciale, la loi pertinente à la protection des renseignements personnels dans le secteur privé s'appliquera. Par exemple, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)* exige généralement des entreprises qu'elles obtiennent le consentement du client avant d'enregistrer l'appel téléphonique.

C'est pourquoi beaucoup de services téléphoniques d'assistance à la clientèle vous informent au début de l'appel que celui-ci est enregistré.

Il faut aussi tenir compte du fait que, dans certaines situations, l'enregistrement des appels téléphoniques constitue en soi une atteinte à la vie privée en *common law* ou une infraction à une loi provinciale, tel que la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* du Manitoba, qui fait de l'atteinte à la vie privée un délit civil.

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* du

Manitoba, par exemple, stipule que l'enregistrement des appels téléphoniques par une partie légitime à l'appel n'est pas en soi une atteinte à la vie privée. Il est cependant possible que l'utilisation de cet enregistrement à certaines fins constitue une atteinte à la vie privée.

Il convient de noter que la plupart des provinces canadiennes, tel l'Ontario, n'ont pas de loi du genre de celle du Manitoba. Plusieurs décisions judiciaires en Ontario semblent cependant indiquer l'existence possible d'un délit d'atteinte à la vie privée en tant que « conséquence logique du droit à la vie privée ».

La porte est ouverte à la reconnaissance du droit à la vie privée en tant que délit civil en *common law*. Un tribunal de l'Ontario a accordé un dédommagement de 500 \$ à un plaignant, dans une affaire des années '80 où le défendeur avait enregistré une conversation téléphonique. Le plaignant avait découvert l'existence de l'enregistrement et avait menacé le défendeur de poursuites s'il l'utilisait.

Le défendeur a néanmoins fait jouer l'enregistrement au cours d'une séance du conseil municipal et son contenu a, par la suite, été imprimé dans le journal local. D'autres cas plus récents ont aussi été interprétés en Ontario comme des délits d'atteinte à la vie privée, ce qui laisse présager que la jurisprudence dans ce domaine est encore en gestation.

Généralement, on peut avancer que la question de l'atteinte à la vie privée en *common law* de l'enregistrement des appels téléphoniques sans le consentement de l'autre partie n'est pas encore réglée au Canada.

Le parti le plus sage dans la plupart des situations est de n'enregistrer les conversations téléphoniques qu'avec le consentement de l'autre partie. Si cela ne vous convient pas, il faut cependant que vous sachiez que ces enregistrements peuvent vous exposer à des poursuites en responsabilité civile pour atteinte à la vie privée de l'autre partie. ■

Good Things Going Forward



AMANDA CURTIS, CAE

WE ARE LOOKING FORWARD TO SEEING MANY ACSESS MEMBERS at the 10th Anniversary Conference which is shaping up to be the largest in the history of our Association with high profile speakers from the UK, US and Canada.

A high point of Conference 2008 will be the Awards Luncheon on May 8th. The Awards Committee met in early April and we are excited to announce that the following awards will be presented:

- ❑ Award of Excellence
- ❑ Community Service Award
- ❑ Health & Safety Award
- ❑ Special Recognition Awards
- ❑ Chapter of the Year Award

Appreciation is extended to the many members who submitted award nominations - all of which were very deserving.

The Awards Luncheon will also include recognition of the members who have contributed to our successes over the years. Sincere thanks are extended to these leaders, and to their companies, for their generous sharing of time and expertise to the benefit of our industry as a whole.

De bonnes choses en perspective

NOUS SOMMES IMPATIENTS DE RENCONTRER UN GRAND NOMBRE DE MEMBRES D'ACSESS au Congrès du 10^e anniversaire, qui s'annonce comme le plus imposant de l'histoire de notre Association avec des conférenciers vedettes du Royaume-Uni, des États-Unis et du Canada.

Le Dîner de remise des prix du 8 mai sera l'un des faits saillants du Congrès de 2008. Le Comité des prix s'est réuni au début d'avril et nous avons le grand plaisir d'annoncer la remise des prix suivants :

- ❑ Prix d'excellence
- ❑ Prix du service à la communauté
- ❑ Prix de la santé et de la sécurité
- ❑ Prix spéciaux du mérite
- ❑ Prix du chapitre de l'année

Nos félicitations aux nombreux membres qui ont présenté des candidatures; elles étaient toutes très justifiées.

Le Dîner de remise des prix soulignera aussi le mérite des membres ayant contribué à nos succès au fil des ans. Nos sincères remerciements à ces meneurs et à leurs firmes pour le temps et l'expertise généreusement consentis, au bénéfice de notre industrie dans son ensemble.

Honourary Life Members: Keith Bagg, CPC, Jackie Carter, CPC, Bill Coke, Bob Cohen, CPC, Bill Kellie, Gil Rosen.

ACSESS National Presidents: 1998 Karen Mugford, 1998-99 Gil Rosen, 1999-2000 Chantal Haas, CPC, 2001-02 Bruce McAlpine, CPC, 2002-03 Steve Jones, CPC, 2003-04 Yvan Michon, CPC, 2004-05 Kevin Dee, CPC, 2005-06 Paul Christie, CPC, 2006-07 Hilary King, 2007-08 Chris Roach, CPC.

ACSESS was incorporated in 1998 as a result of a coalition of two established associations that shared the slogans "Building on the Best of Both" and "We're Better Together". Certainly the latter has been the case when we consider the many successes that have resulted from our government relations activities. While bringing the various sub-sectors of our industry together has presented some challenges, this has also served as a great motivator to expand and enhance association services.

ACSESS will continue to work hard to represent our members, to dispel myths, and to raise awareness of the important role our industry plays in business and the economy. We thank you for your continued support!

Amanda Curtis, CAE

Executive Director

Membres d'honneur à vie : Keith Bagg, CPC; Jackie Carter, CPC; Bill Coke; Bob Cohen, CPC; Bill Kellie, Gil Rosen.

Présidents nationaux d'ACSESS : 1998 Karen Mugford; 1998-1999 Gil Rosen; 1999-2000 Chantal Haas, CPC, 2001-2002 Bruce McAlpine, CPC; 2002-2003 Steve Jones, CPC; 2003-2004 Yvan Michon, CPC; 2004-2005 Kevin Dee, CPC; 2005-2006 Paul Christie, CPC; 2006-2007 Hilary King; 2007-2008 Chris Roach, CPC.

ACSESS a été constituée en personne morale en 1998, à la suite de la fusion des deux associations existantes, réunies autour des slogans « Capitalisons sur le meilleur de chacun » et « Nous sommes meilleurs ensemble ». Cela s'est certainement avéré le cas pour cette dernière affirmation, si nous pensons aux nombreux succès que nous avons connus dans le secteur des affaires publiques. Bien que le rapprochement des divers sous-secteurs de notre industrie a présenté certaines difficultés, ce but nous a donné une grande motivation pour étendre et améliorer les services offerts par notre Association.

ACSESS continuera de travailler avec acharnement à représenter ses membres, à dégonfler les mythes et à faire connaître le rôle important que joue notre industrie dans le milieu des affaires et l'économie. Nous vous remercions de votre appui sans faille !

Amanda Curtis, CAE

Directrice générale

CRITICAL VICTORY FACTORS

Business coach and ACSESS Conference presenter Warren Coughlin has helped many businesses to grow and fulfill their potential. His advice to turn your team into a champion includes the following critical victory factors.

FACTEURS DE VICTOIRE CRITIQUE

Formateur d'affaires et présentateur du congrès de l'ACSESS, Warren Coughlin a aidé de nombreuses entreprises à parfaire leurs croissances et à augmenter leur potentiel. Ses conseils pour transformer votre équipe en une équipe de champion comprennent les facteurs de victoire critique suivants.

Subject matter expertise <i>Expertise sur le sujet</i>	Sales <i>Ventes</i>
Success mindset <i>Orientation vers le succès</i>	Team building <i>Constitution d'équipe</i>
Financial management <i>Gestion financière</i>	Time management <i>Gestion du temps</i>
Marketing <i>Marketing</i>	Operations <i>Opérations</i>

IN MEMORIAM / À la mémoire de:

Mike Kutka

STAFFDIGEST FOUNDER AND PUBLISHER /
Fondateur et éditeur de staffdigest



ACSESS remembers Mike Kutka, who began his staffing industry career in 1964 and who passed away on January 19, 2008, at his home in Houston, Texas. The founder of Tempdigest International, Inc. (now staffdigest), Mike retired over 5 years ago. He will be greatly missed by those in staffing but his memory will live on in the future issues of staffdigest and in the non-profit organization, The House of Amos, which he started. ACSESS extends condolences to Mike's family and colleagues.

L'ACSESS se rappelle de Mike Kutka, qui a commencé sa carrière dans l'industrie de placement de personnel en 1964 et qui est décédé le 19 janvier 2008, à son domicile à Houston, Texas. Fondateur de Tempdigest International, Inc. (maintenant staffdigest), Mike a pris sa retraite il y a plus de 5 ans et il sera très regretté par ceux qui travaillaient dans le domaine du placement mais son souvenir restera vivant chaque fois que l'on regardera les éditions futures de staffdigest et il en sera de même pour son organisme sans but lucratif, The House of Amos, qu'il a lui-même lancé.

ACSESS tient à présenter ses condoléances à la famille de Mike et à ses collègues.



I love my SearchWare!

"I find the best candidates, fill more orders faster and service my clients far better than my competition"

- Get resumes quickly into your applicant database without data entry
- Integrated with Microsoft Office, email, internet, job boards, website
- Extremely fast searches and single-click access to vital information
- Accurate paycheques & invoices with integrated back-office Pay/Bill

SearchWare. Superior Staffing Technology Tools powered by

StaffVision
services inc.

www.staff2020.com

(800) 567-6727

The employment of superior technology

ACSESS Partners with TRIEC to Aid in Recruiting and Integrating Skilled Immigrants

The Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC) through its employer outreach program, hireimmigrants.ca, will be working with ACSESS to gain insight into the industry's experience with recruiting and placing skilled immigrants. TRIEC's goal is to better understand the needs of third party HR service providers and develop and offer customized solutions. The recruiting industry is a critical stakeholder on this issue and it's vital that its ideas and experience be harnessed.

OBJECTIVE OF THE CONSULTATIONS

Research carried out by hireimmigrants.ca in 2006 provided some insights into the key role that staffing and recruitment companies play in assisting skilled immigrants to find appropriate employment. In order to further the understanding of the dynamics of these companies in relation to their clients and skilled immigrant candidates, hireimmigrants.ca is seeking to hold consultations with representative companies in order to:

- ❑ Understand the challenges that third party HR service providers face when presenting skilled immigrants as candidates to employers (particularly small and medium size employers, i.e., 100–500 employees)
- ❑ Explore possible solutions to these challenges
- ❑ Determine how hireimmigrants.ca might partner with the industry to develop and deliver proposed solutions

The goal is to complete consultations with 8–10 companies including 5–6 from the professional search sub-sector and 3–4 private staffing firms. Results of the consultations will be documented and shared with ACSESS and the participants.

TRIEC at Annual Conference

Elizabeth McIsaac, executive director at TRIEC, will be presenting at the 2008 annual conference on Wednesday, May 7th at 2:45 pm.

How to Participate in the Consultations

Look for more information at the upcoming annual conference. For questions in the meantime, contact Kevin McLellan at kmclellan@triec.ca or by phone at 416-944-1946 x 271.

ACSESS partenaire de TRIEC pour aider au recrutement et à l'intégration d'immigrants qualifiés

Le Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC) collaborera avec ACSESS dans le cadre de son programme de sensibilisation des employeurs, hireimmigrants.ca, afin de tirer profit de l'expérience de l'industrie dans le recrutement et le placement d'immigrants qualifiés. Le but de TRIEC est de mieux comprendre les besoins des fournisseurs de services en RH à des tiers et de concevoir et d'offrir des solutions adaptées. L'industrie du recrutement est un intervenant essentiel dans cette question et il est crucial de pouvoir compter sur ses idées et son expérience.

OBJECTIF DES CONSULTATIONS

Des recherches effectuées par hireimmigrants.ca en 2006 ont apporté quelques lumières sur le rôle clé que jouent les firmes de recrutement et de placement pour aider les immigrants qualifiés à trouver un emploi approprié. Afin d'approfondir sa compréhension de la dynamique de ces entreprises, par rapport à leurs clients et aux candidats immigrants qualifiés, hireimmigrants.ca cherche à mener des consultations auprès de firmes représentatives afin de :

- ❑ comprendre les difficultés que rencontrent les fournisseurs de services en RH à des tiers lorsqu'ils présentent des candidats immigrants qualifiés aux employeurs (particulièrement les employeurs des petites et moyennes entreprises, c.-à-d., comptant de 100 à 500 employés);
- ❑ explorer des solutions possibles pour aplanir ces difficultés;
- ❑ établir de quelle façon hireimmigrants.ca peut devenir partenaire de l'industrie afin de concevoir et de livrer des solutions proposées.

Son but est de mener des consultations auprès de 8 à 10 entreprises, dont 5 ou 6 firmes du sous-secteur de la recherche de professionnels et 3 ou 4 firmes privées de placement. Les résultats des consultations seront documentés et communiqués à ACSESS et aux participants.

TRIEC au congrès annuel

Elizabeth McIsaac, directrice exécutive de TRIEC, donnera un exposé le mercredi 7 mai à 14 h 45, dans le cadre du congrès annuel.

Comment participer aux consultations

Des renseignements plus détaillés seront disponibles au cours du prochain congrès annuel. Entre temps, adressez vos questions à Kevin McLellan, à l'adresse kmclellan@triec.ca ou au numéro 416-944-1946, poste 271.

ACSESS Members Meet Chinese Delegation

Modernization of labour laws and Manpower awarded the first foreign license for the provision of temporary staffing services in China.

CHINA IS SET TO ENTER 2008 BY MODERNIZING ITS LABOUR LAWS AND LABOUR MARKET REGULATION. These reforms should grant workers more rights enforceable by law and offer foreign workers more legal certainty. These changes came about as a response to China's growing skills shortage and, as in Europe and Japan, an ageing workforce. The Chinese authorities have granted the first foreign license for the provision of temporary staffing services in China to Manpower. Manpower is the first global organization to be awarded a license to operate in the country.

On March 28, 2008, a group of ACSESS members led by National President Chris Roach met with a Chinese delegation from Fujian province, China. Fujian province is a coastal province located in the southern China with a population of over 40 million. It has one of the most vibrant economies in China and a two-digit economic growth rate for the past 10 years. Developing a sustainable economy and competitive workforce has been a priority of both the provincial and municipal governments in the Fujian province.

The delegation consisted of provincial and municipal officials who are involved in the personnel management of the public sectors and state-owned enterprises. They visited several provincial and municipal government agencies/institutions and professional associations in Canada to study the workforce development

programs including training, recruitment and assessment tools used in the recruitment process for technical and managerial personnel. The mission was part of the Fujian provincial government strategy in developing its global competitiveness and regional economy. ACSESS's presentation focused on common challenges, methodologies and tools used in the Canadian recruitment and staffing industry. ■



Les membres d'ACSESS rencontrent la délégation chinoise

Modernisation des lois du travail et Manpower obtiennent le premier permis étranger pour la fourniture de services de placement temporaire en Chine.

LA CHINE A CHOISI D'ENTAMER 2008 EN MODERNISANT SES LOIS DU TRAVAIL ET SA RÉGLEMENTATION DU MARCHÉ DU TRAVAIL. Ces réformes devraient accorder aux travailleurs plus de droits aux termes de la loi et plus de certitudes légales aux travailleurs étrangers. Ces changements se produisent en réaction à la pénurie croissante de main d'œuvre qualifiée en Chine et, tout comme pour l'Europe et le Japon, au vieillissement des effectifs. Les autorités chinoises ont octroyé à Manpower le premier permis étranger pour la fourniture de services de placement temporaire en Chine. Manpower est la première organisation de stature mondiale à être active dans le pays.

Le 28 mars 2008, un groupe de membres d'ACSESS, mené par le président national, Chris Roach, a rencontré une délégation de la province de Fujian, en Chine. La province de Fujian est une province côtière, située dans le sud de la Chine et à la population de plus de quarante millions d'habitants. Elle possède l'une des économies les plus dynamiques de Chine et a connu un taux de croissance

économique dans les deux chiffres au cours des dix dernières années. Le développement d'une économie durable et d'une main-d'œuvre compétitive ont été les priorités des gouvernements provincial et municipaux de la province de Fujian.

La délégation était formée de représentants provinciaux et municipaux s'occupant de gestion du personnel dans le secteur public et les sociétés d'État. Elle a visité plusieurs organismes et institutions des gouvernements provinciaux et municipaux ainsi que des associations professionnelles canadiennes afin d'étudier les programmes de perfectionnement de la main-d'œuvre et notamment la formation, le recrutement et les outils d'évaluation utilisés dans le cadre du processus de recrutement du personnel technique et du personnel de gestion. La mission fait partie de la stratégie du gouvernement provincial du Fujian pour développer sa compétitivité mondiale et son économie régionale. L'exposé d'ACSESS a porté sur les défis, méthodes et outils couramment utilisés dans l'industrie canadienne du recrutement et du placement. ■



Critical Factors Supporting Independent Operator Status for Workplace Safety & Insurance

BY MARY MCININCH, BA, LLB, Director of Government Relations

MEMBERS OF ACSESS WILL RECALL THAT FOR THE PAST FEW YEARS there has been ongoing consultation with the Workplace Safety & Insurance Board (WSIB) on the issue of coverage status for incorporated subcontractors working as IT specialists. ACSESS has taken the position that these incorporated subcontractors retained by ACSESS members are independent operators and there have been a number of WSIB Appeals Branch and Appeals Tribunal decisions supporting our position.

One of the concerns raised by ACSESS in the consultation process with the WSIB is that there has been great inconsistency in decisions made by the WSIB between different ACSESS members. In response to this concern the WSIB developed new guidelines to be used by front-line decision-makers to help evaluate the coverage status of the incorporated subcontractors. ACSESS took the position that the fact a subcontractor is incorporated really should determine independent operator status due to the terms and conditions of the Workplace Safety & Insurance Act. However, the WSIB has maintained its position that the relationship between the

principal and subcontractors must be reviewed and a determination made by WSIB decision-makers.

It took considerable negotiation and consultation on the part of ACSESS to achieve some success in the new guidelines reflecting a more objective analysis of independent operator versus worker status for the incorporated subcontractors. This article will very briefly outline the criteria contained in the new WSIB guidelines that if met would weigh the scales very heavily in favour of independent operator status – with specific mention in a written contract being very helpful to achieving that result.

Incorporation of subcontractors

While the importance is downplayed in the new WSIB guidelines and the WSIB maintains its position that incorporation is not the sole determining factor – incorporation of subcontractors remains a critical determining issue – especially with the external Appeals Tribunal. The Ontario Ministry of Labour (MOL) understands that incorporation is an important factor and in March 2006 issued

a consultation paper proposing mandatory coverage for executive officers of corporations where at least initially the responsibility for payment of premiums would reside with the executive officer's own corporation. Unfortunately this proposal was directed only at the construction sector, but ACSESS submitted a response to the MOL supporting the proposal and suggesting it should be applied to all industry sectors.

In addition to the critical issue of incorporation there are a number of criteria that the WSIB will consider in determination of independent operator versus worker status. These criteria are adopted from what is commonly referred to as the organization test. In a nutshell the test is designed to determine whether the subcontractor operates a business separate from the principal. Some key issues from the new guidelines as they apply the organization test that would support independent operator status are:

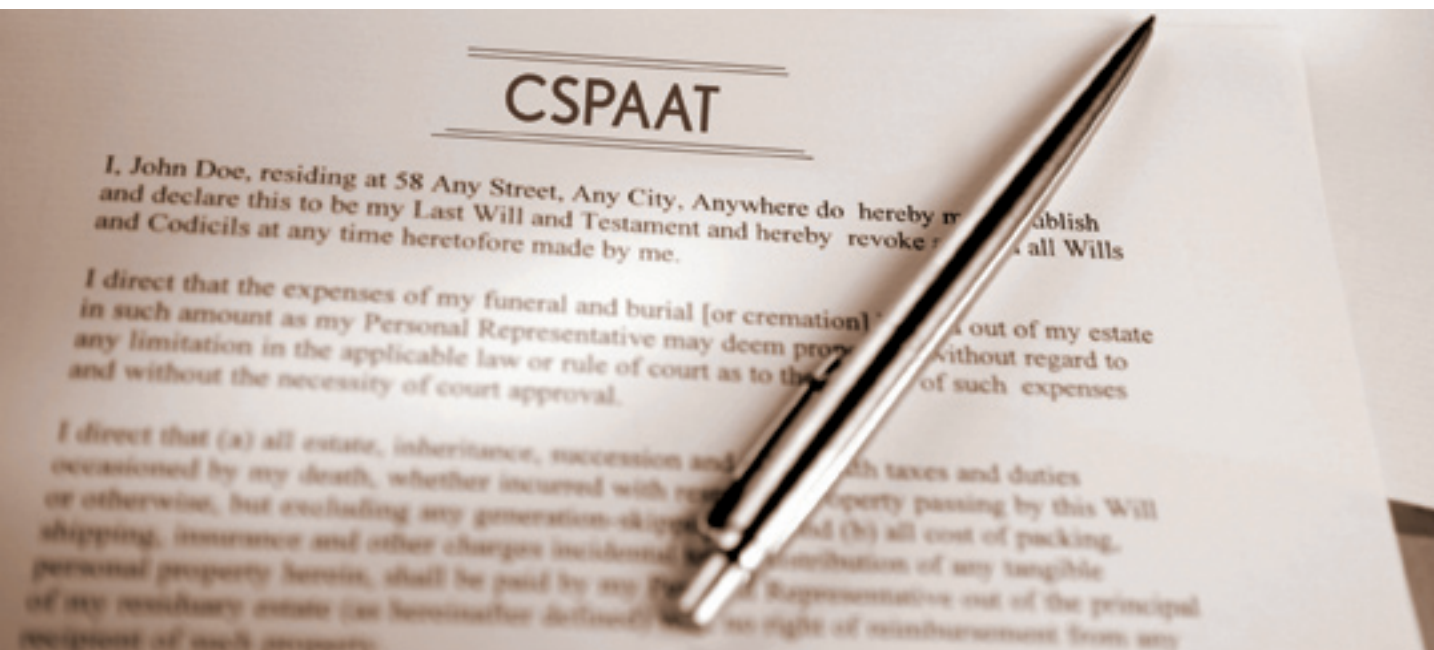
- ❑ The supply of labour (SoL) firm provides no training or supervision to the incorporated subcontractors. Where IT specialists are either fully trained and possess the requisite expertise, or through their own business/corporation pay for the cost of their own training to maintain professional competency – this is indicative of independent operator status.
- ❑ The SoL firm does not dictate the days and hours of work, but rather the subcontractor makes appropriate arrangements with the client. Where a subcontractor retains a considerable degree of freedom in setting his/her own days and hours of work, and perhaps frequently works in their own office – with such arrangements being negotiated with the ultimate client rather than the SoL firm – this is indicative of independent operator status.
- ❑ The written agreement between the SoL firm and the subcontractor does not forbid the subcontractor from undertaking contracts with other clients. Stating this criteria positively – it is very supportive of independent operator status if the agreement between the SoL firm and the subcontractor outright acknowledges that the subcontractor can subcontract with other clients even during the time frame work is performed for the SoL firm and also that there is no restriction in the subcontractor taking work with other SoL firms.
- ❑ There has been a written ruling by the Canada Revenue Agency (CRA) that one or more incorporated subcontractors are workers of their own corporations and are not considered by the CRA to be workers of the SoL firm. While such CRA ruling is not binding on the WSIB – it is a major consideration and carries considerable weight with the external Appeals Tribunal.
- ❑ The subcontractor carries his/her own professional liability insurance. This shows that the subcontractor takes responsibility for his/her business activities and also incurs these types of business expenses.
- ❑ The subcontractor promotes his/her business via a website, business cards, or other types of advertising. This shows that the subcontractor is operating his/her own business.
- ❑ It is extremely helpful to include a clause in an agreement with a subcontractor that the SoL firm is not liable or obliged to pay the subcontractor if the client does not pay the SoL firm. This shows the opportunity for the subcontractor to suffer a loss – an indication the subcontractor is not a worker or employee – but rather is operating a business with normal inherent business risks.
- ❑ It is very helpful if subcontractors claim tax deductions for business expenses involving costs of operating offices, e.g., furniture, equipment and supplies and also vehicle expenses. Again, this would show that the subcontractor is truly operating a business with the normal business expenses associated with doing so.
- ❑ If at all possible – the agreement between the SoL firm and the subcontractor should stipulate that notice is required of two weeks or longer prior to the subcontractor terminating the agreement and that should the subcontractor terminate the agreement early – the SoL firm will be indemnified against possible damages that might be pursued by the client. An employee or worker can quit working for an employer at any time without incurring any financial or legal liability. On the other hand a truly independent business that has been retained on a subcontract basis to provide services cannot just terminate provision of services without notice, which could result in a client taking legal action for damages against the SoL firm.
- ❑ While not acknowledged by the WSIB, it is critical to clearly state in the agreement that the intent of the SoL firm and the subcontractor is that the subcontractor is retained as an independent contractor, independent operator or independent business. This issue has been a very important consideration of the Appeals Tribunal where great weight is placed upon the intention of the two contracting parties to have a principal – independent contractor or independent operator relationship rather than an employer – worker or employee relationship. ■



Should you have any questions about these important issues – please contact **Mary McIninch**, Director of Government Relations for ACSESS at either 905-826-6869, or toll free at 888-232-4962.

Facteurs cruciaux appuyant le statut d'exploitant indépendant pour les fins de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

PAR MARY MCININCH, Directrice des affaires gouvernementales



LES MEMBRES D'ACSESS SE RAPPELLERONT que, au cours des dernières années, des consultations régulières ont eu lieu avec la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario (CSPAAT) sur la question du statut de la couverture des sous-traitants, constitués en personne morale, travaillant à titre de spécialistes des TI. Notre Association a adopté la position que ces sous-traitants constitués en personne morale retenus par les membres d'ACSESS sont des exploitants indépendants et un certain nombre de décisions de la Direction des appels de la CSPAAT ainsi que du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail ont appuyé cette position.

L'une des préoccupations exprimées par notre Association au cours du processus de consultation avec la CSPAAT a été la grande disparité des décisions rendues par la CSPAAT pour différents membres d'ACSESS. En réponse à cette préoccupation, la CSPAAT a élaboré de nouvelles lignes directrices dont les décideurs de première ligne doivent se servir pour guider leur évaluation du

statut de couverture des sous-traitants constitués en personne morale. ACSESS a adopté la position que le fait qu'un sous-traitant soit constitué en personne morale devrait suffire à établir le statut d'exploitant indépendant aux termes des modalités stipulées par la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. La CSPAAT a cependant maintenu sa position qu'il faut examiner la relation entre le maître d'œuvre et les sous-traitants et que les décideurs de la CSPAAT doivent rendre une décision.

Notre Association a dû passer par de nombreuses négociations et consultations pour obtenir un certain succès avec de nouvelles lignes directrices traduisant une analyse plus objective du statut d'exploitant indépendant, plutôt que d'un statut de travailleur, des sous-traitants constitués en personne morale. Cet article exposera très brièvement les critères des nouvelles lignes directrices de la CSPAAT qui, une fois satisfaits, feraient pencher très lourdement la balance en faveur du statut d'exploitant indépendant – la mention spécifique d'un contrat écrit s'avérant très utile pour obtenir ce résultat.

Constitution en personne morale des sous-traitants

Si l'importance en est minimisée dans les lignes directrices de la CSPAAT et si la CSPAAT soutient la position que la constitution en personne morale n'est pas le seul facteur déterminant, la constitution en personne morale des sous-traitants demeure un élément cruciallement déterminant, particulièrement aux yeux du Tribunal d'appel externe. Le ministère du Travail de l'Ontario (MTR) comprend que la constitution en personne morale est un facteur important et a publié en mars 2006 un document de consultation proposant la couverture obligatoire des agents administratifs des personnes morales lorsque, initialement au moins, la responsabilité du versement des cotisations repose sur la propre personne morale de l'agent administratif. Malheureusement, cette proposition ne concernait que le secteur de la construction, mais ACSESS a produit une réponse au MTR appuyant la proposition et suggérant de l'étendre à tous les secteurs industriels.

En plus de la question cruciale de la constitution en personne morale, la CSPAAT tiendra compte d'un certain nombre de critères dans la détermination du statut d'exploitant indépendant par rapport au statut de travailleur. Ces critères sont adaptés de ce qu'on appelle couramment le test d'organisation. En deux mots, ce test est conçu pour établir si le sous-traitant exploite une entreprise distincte de celle du maître d'œuvre. Voici certaines des questions clés des nouvelles lignes directrices qui permettraient d'appliquer le test d'organisation de manière à appuyer le statut d'exploitant indépendant :

- ❑ La firme de placement (la firme) ne fournit pas de formation ou de supervision aux sous-traitants constitués en personne morale. Lorsque les spécialistes des TI sont complètement formés et possèdent l'expertise requise ou que leur propre entreprise/ personne morale défraie le coût de leur formation afin de maintenir leur compétence professionnelle, il s'agit d'une indication du statut d'exploitant indépendant.

- ❑ La firme ne dicte pas les jours et les heures de travail, mais c'est plutôt le sous-traitant qui prend les dispositions appropriées avec le client. Lorsqu'un sous-traitant conserve un degré de liberté considérable pour fixer ses propres journées et heures de travail, et peut-être travailler fréquemment de son propre bureau – ces dispositions étant négociées avec le client plutôt qu'avec la firme –, il s'agit d'une indication du statut d'exploitant indépendant.

- ❑ L'entente écrite entre la firme et le sous-traitant n'interdit pas au sous-traitant de conclure des contrats avec d'autres clients. Mentionner ce critère favorablement – il appuie fortement un statut d'exploitant indépendant si l'entente entre la firme et le sous-traitant reconnaît que celui-ci peut effectuer de la sous-traitance pour d'autres clients même pendant la durée du travail exécuté pour la firme et qu'elle n'interdit pas au sous-traitant d'exécuter des travaux pour d'autres firmes de recrutement et de placement.

- ❑ Une décision par écrit de l'Agence du revenu du Canada (ARC) a été rendue à l'effet que un ou plusieurs sous-traitants constitués en personne morale sont des travailleurs dans leur propre entreprise et ne sont pas réputés par l'ARC être des travailleurs de la firme. Si une telle décision de l'ARC ne lie pas la CSPAAT, il s'agit d'un facteur majeur qui a un poids considérable auprès du Tribunal d'appel externe.

- ❑ Le sous-traitant souscrit à sa propre assurance responsabilité professionnelle. Cela indique que le sous-traitant assume la responsabilité des activités de son affaire et qu'il encourt aussi ce genre de dépenses d'entreprise.

- ❑ Le sous-traitant fait la promotion de son entreprise au moyen d'un site Web, par des cartes de visite ou d'autres formes de publicité. Cela indique que le sous-traitant exploite sa propre affaire.

- ❑ Il est très utile d'intégrer à l'entente avec le sous-traitant une disposition selon laquelle la firme n'a pas la responsabilité ou l'obligation de payer le sous-traitant si le client ne paie pas la firme. Cela indique que le sous-traitant peut subir des pertes, indication que le sous-traitant n'est pas un travailleur ou un employé, mais qu'il exploite plutôt une entreprise avec les risques commerciaux normaux associés.

- ❑ Il est très utile que les sous-traitants demandent des abattements fiscaux pour des dépenses d'entreprise couvrant le fonctionnement d'un bureau – p. ex., meubles, équipement et fournitures – et l'emploi d'un véhicule. Encore une fois, cela montrera que le sous-traitant exploite vraiment une affaire avec les dépenses d'entreprise normales associées à cette activité.

- ❑ Si c'est possible, l'entente entre la firme et le sous-traitant devrait stipuler un préavis de deux semaines ou plus en cas de résiliation de l'entente par le sous-traitant et, en cas de résiliation avant terme par le sous-traitant, l'indemnisation de la firme contre tous dommages réclamés par le client. Un travailleur ou un employé peut cesser de travailler à tout moment sans encourir de responsabilité financière ou juridique. De son côté, une entreprise réellement indépendante dont les services ont été retenus dans le cadre d'un contrat de sous-traitance ne peut simplement cesser de fournir ces services sans préavis et cela pourrait entraîner une action judiciaire pour dommages du client à l'encontre de la firme.

Ceci n'est pas reconnu valide par la CSPAAT, il est cependant crucial d'indiquer clairement dans l'entente que l'intention de la firme et du sous-traitant est de retenir les services du sous-traitant à titre d'entrepreneur indépendant, exploitant indépendant ou entreprise indépendante. Cette question est un facteur très important pour le Tribunal d'appel, où l'on accorde beaucoup de poids à l'intention des parties à l'entente d'entretenir une relation de maître d'œuvre à entrepreneur indépendant ou de maître d'œuvre à exploitant indépendant plutôt qu'une relation d'employeur à travailleur ou à employé. ■



Veillez adresser vos questions sur ces enjeux importants à **Mary McIninch**, directrice des affaires gouvernementales d'ACSESS, au numéro 905-826-6869 ou au numéro sans frais 888-232-4962.

ACSESS Welcomes the Following New Members

Notre association souhaite la bienvenue
aux nouveaux membres suivants

2007

1up Employment Advantage
Toronto, ON

**Advantage Prevention Claims
Management**
Mississauga, ON

**Anne Whitten Bilingual
Recruitment Inc.**
Toronto, ON

**ANTI-AN Professional
Services Inc.**
Ottawa, ON

Au Boulot Inc.
Terrebonne, QC

Bedard Ressources Inc.
Laval, QC

CFO2Grow
Montreal, QC

Coast 2 Coast Personnel
Barrie, ON

CORE Services Inc.
Markham, ON

Go Recruitment
Vancouver, BC

**Great Connections Employment
Services Inc.**
North York, ON

Groupe Perspective
Quebec, QC

**IN DEMAND
Recruitment & Consulting Inc.**
Edmonton, AB

Mercer Bradley Inc.
Vancouver, BC

Meritas Recruiting Inc.
Calgary, AB

New Media Links Inc.
Toronto, ON

**Nicole Giguere Placement
de Personnel**
Montreal, QC

**Northeastern Placements
International**
Etobicoke, ON

**Paradigm Management
Solutions Inc.**
Toronto, ON

PlanIT Search Inc.
Toronto, ON

Preferred Quality Ltd.
Scarborough, ON

Protrans Personnel Services Inc.
Dieppe, NB

**RSM Richter Consulting Inc.,
Professional Search**
Toronto, ON

SAETA Inc.
Montreal, QC

SRH Ressources Humaines
Saint-Laurent, QC

Staffix Inc.
Lac La Biche, AB

The DKC Group
Markham, ON

Toper Temps Inc.
Mississauga, ON

Total Production Services Inc.
Grande Prairie, AB

2008

ABL Employment Inc.
Burlington, ON

ABP Personnel Consultants Inc.
Westmount, QC

Absolute Financial Staffing
Edmonton, AB

Acces Services Sante
Montréal, QC

**Agence de Placement
Helene Roy Lte**
Montréal, QC

Carecor Health Services Ltd
Toronto, ON

Madhura Infotech Inc.
Scarborough, ON

Optus Placement Services Inc.
Mississauga, ON

Procom Consultants Group Inc.
Toronto, ON

Source Technical Group Inc.
Toronto, ON

Stellar Alliance Inc.
Calgary, AB

**Trainor Manpower Services
Canada Ltd.**
Calgary, AB

(To April 2008/ À avril 2008)

ACSESS
Congratulates
10 new CPC
Graduates

Félicitations aux
10 nouveaux
diplômés du CPC

The following members will be
recognized for achieving the CPC
professional designation at the
May 8, 2008 awards luncheon.

*Les candidats suivants ont complété
avec succès l'examen CPC.*

CPC GRADUATES DIPLÔMÉS DU CPC

Diana Baltovski
Aimco

Mike Berlin
Cadre

Sean Gallagher
Cadre

Tricia Ham
About Staffing Ltd.

Rick Harcourt
Harcourt Personnel Inc.

Leslie Liao
The People Bank

Shelley Tobin
About Staffing

Frank Squires
Squires Resources

Jason Squires
Squires Resources

David White
Squires Resources



staffguard | **canada**



Exclusive to the Canadian Staffing Industry, this comprehensive insurance program bundles all your insurance requirements into ONE simple and convenient package.

Paul Kako, Managing Director Staffguard Program is a 10 year insurance professional with 10 years of recruitment experience.

***To find out more contact Paul at 888.834.8587
or by email at paulk@dkcgroup.com.***

BENEFITS OF USING THE STAFFGUARD PROGRAM

STAFFING SERVICES ERRORS & OMISSIONS

\$2,000,000 or \$5,000,000 Limits.

This policy covers your due diligence when selecting candidates for your clients.

COMMERCIAL GENERAL LIABILITY

\$2,000,000 Limit.

This policy covers your office and your temps against lawsuits from Clients and other third parties. Unique to Staffguard, your **"Temps"** are specifically INCLUDED in the policy.

CRIME - EMPLOYEE DISHONESTY WITH THIRD PARTY FIDELITY

up to \$250,000 Limit.

This covers theft by employees, whether your own in-house staff or "Temps" on assignment. Many of your client contracts may require this. Higher limits as required for specific contract obligations may be available upon request.

PROPERTY/OFFICE CONTENTS - this covers your office contents, computers, phone systems, Leasehold Improvements. We also include Office Pak extensions to direct insurance dollars where they are needed most.

listen to what people are saying about the staffguard program

"I was pleased to learn that Staffguard automatically extends liability and theft coverage to the actions of our temporary employees on assignment. This coverage was not available through our previous insurance provider and I appreciate Paul bringing it to my attention. Thank you Staffguard!"

LISA HUTCHINSON
President, Allstaff