

Dialogue

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

Ethics & Standards for Staffing Professionals

Déontologie
et Normes
pour les professionnels
de l'industrie

PLUS

The Keys to Personal Leadership Success

Le leadership personnel : la clé du succès

CASE LAW | JURISPRUDENCE

Keays v. Honda: What this means for employers

Keays contre Honda :
Ce que ceci signifie pour les employeurs

Code of Ethics & Standards

Code de déontologie et des normes



ACSESS members support the following principles which are in the best interests of candidates, employees, clients and the staffing industry as a whole.

Nos membres adhèrent aux principes énoncés ci-dessous et reconnaissent que le respect de tels principe est à l'avantage même des compagnies membres de l'Association, de leurs candidats, employés, entreprises clientes, et de la réputation de la profession de dotation, de placement et de recherche de personnel au Canada.

■ WE WILL observe the highest principles of integrity, professionalism and fair practice in dealing with clients, candidates, employees and all regulatory authorities; and will respect the confidentiality of records in accordance with law and good business practices.

■ WE WILL provide leadership in the adherence to both the spirit and letter of all applicable human rights, employment laws and regulations. We will treat all candidates and employees without prejudice and will not accept an order from any client that is discriminatory in any way.

■ WE WILL take all reasonable steps to provide clients with accurate information on each candidate's employment qualifications and experience; and will only present those candidates who have given us authorization to represent their application for employment.

■ WE WILL supply candidates and employees with complete and accurate information as provided by the client, regarding terms of employment, job descriptions and workplace conditions.

■ WE WILL not recruit, encourage or entice a candidate whom we have previously placed to leave the employ of our client, nor will we encourage or coerce an individual to leave any temporary assignment before the stated completion date.

■ WE WILL not restrict the right of a candidate or employee to accept employment of their choice.

■ WE WILL not misuse membership privileges for the purpose of recruiting a member's staff, or in any way that may otherwise injure our candidates, employees or competitors.

■ WE WILL derive income only from clients and make no direct or indirect charges to candidates or employees unless specified by a license.

■ WE WILL maintain the highest standards of integrity in all forms of advertising, communications and solicitations; and will conduct our business in a manner designed to enhance the operation, image and reputation of the employment, recruitment and staffing services industry.

■ WE WILL recognize and respect the rights and privileges of competitors in the true fashion of individual initiative and free enterprise, and will refrain from engaging in acts of unfair competition.

■ WE WILL ensure that our clients, candidates and employees are aware of our duty to abide by this Code of Ethics & Standards and such supporting policies and guidelines as may from time to time be adopted by the Association; and will undertake to bring any potential infringements before the appropriate Association body.

● *Nous respecterons les principes les plus stricts d'intégrité, de professionnalisme et de loyauté dans nos relations avec les clients, les candidats, les employés et toutes les autorités gouvernementales. Nous respecterons également le caractère confidentiel des dossiers conformément aux lois et aux bonnes pratiques commerciales.*

● *Nous exercerons un rôle de chef de file dans le respect de l'esprit et de la lettre de tous les droits de la personne et des lois et règlements sur l'emploi. Nous traiterons tous les candidats et les employés sans porter atteinte à leurs droits.*

● *Afin de pouvoir donner aux clients des renseignements exacts sur les compétences et l'expérience professionnelle de chaque candidat et/ou employé, nous présenterons uniquement les candidats qui nous auront autorisés à le faire.*

● *Nous donnerons aux candidats et aux employés les renseignements complets et exacts relativement aux modalités d'emploi, à la description du poste et au milieu de travail*

● *Dans le cas d'un placement, nous nous abstenons de recruter un candidat que nous avons déjà placé, ou d'encourager ou d'inciter un candidat que nous avons placé à quitter son emploi auprès d'un de nos clients; nous nous abstenons également d'encourager ou de forcer un individu à mettre fin à une affectation temporaire avant la date de fin de service stipulée.*

● *Nous ne brimerons pas un candidat ou un employé dans son droit d'accepter un emploi de son choix.*

● *Nous n'abuserons pas des privilèges qui nous sont conférés en tant que membre dans le but de recruter le personnel interne d'un autre membre ou dans toute autre action ayant pour effet de léser nos candidats, employés ou concurrents.*

● *Nos revenus devront provenir exclusivement de nos clients et aucun frais direct ou indirect ne sera chargé ni aux candidats ni aux employés, sauf indication contraire précisée dans le permis d'opération.*

● *Nous observerons les principes d'intégrité les plus stricts dans toute publicité, communication et sollicitation; nous dirigerons nos opérations de manière à promouvoir les activités et à améliorer l'image et la réputation de l'industrie des services de placement, de recrutement et de dotation en personnel.*

● *Nous reconnaitrons et respecterons les droits et privilèges de nos concurrents dans le plus grand respect de l'initiative personnelle et de la libre entreprise et nous nous abstenons d'exercer des actes de concurrence déloyale.*

● *Nous veillerons à ce que nos clients, nos candidats et nos employés sachent qu'il est de notre devoir de respecter ce Code de déontologie ainsi que toutes politiques ou directives connexes qui pourraient être adoptées de temps à autre par l'Association; et nous ferons en sorte de signaler toute infraction potentielle à l'instance appropriée au sein de l'Association.*

features | articles de fond

- 6 ACSESS Guidelines**
6 Les directives d'ACSESS
- 8 Personal Leadership: The Key to Success**
10 Le leadership personnel: la clé du succès
BY | PAR WALTER BERLIN
- 12 Credentials Check**
13 Vérification des titres professionnels
- 16 ACSESS Circle of Excellence**
17 Cercle de l'excellence d'ACSESS
BY | PAR AMANDA CURTIS, CAE
- 20 Industry Statistics**
20 Statistiques de l'industrie
- 22 X and Y Generations... Difficult to Manage?**
22 Générations X et Y... difficiles à gérer?
- 23 Getting the Deal**
23 Obtenir le contrat
- 24 Keays v. Honda Canada**
25 Keays c. Honda Canada
- 26 International Staffing News**
26 Nouvelles internationales du secteur du placement
- 28 Directory of ACSESS Affiliates**
28 Répertoire des companies affiliées
- 30 Mergers and Acquisitions:
The Impact on Our Industry**
31 Fusions et acquisitions :
Les conséquences pour notre industrie
BY | PAR BOB COHEN, CPC
- 34 Authoritative Presentations Yield Practical Tips**
36 Des exposés faisant autorité offrent des conseils utiles
- 38 TRIEC update**
38 Nouvelles de TRIEC



8 / 10 Personal Leadership / Le Leadership Personnel

departments | départements

- 4 President's Message**
5 Message du président
BY / PAR STEVE JONES, CPC
- 14 Industry Leaders**
14 Chefs de file de l'industrie
BY / PAR AMANDA CURTIS, CAE
- 15 WSIB Reporting and Common Ancillary Earnings**
BY | PAR MARY MCININCH, BA, LLB
- 18 Provincial Government Relations Update**
18 Mise à jour dans les différentes provinces
- 32 Partnerships program
Alberta OH&S Toolkit Announced**
BY | PAR MARY MCININCH, BA, LLB
- 38 New Members**
38 Nouveaux membres
- 38 CPC Graduates**
38 Diplômés du CPC

Are you involved?

BY STEVE JONES, CPC



STEVE JONES
NATIONAL PRESIDENT

ALL INDICATORS POINT TO CHALLENGING TIMES AHEAD FOR THE STAFFING INDUSTRY AND THEREFORE CHALLENGES FOR ACSESS TOO. Demographic experts remind us of skill shortages and a growing future dilemma. Social policy experts point out systemic flaws in our country's immigration policies. The media and advocates for the underemployed are demanding more legislation to help solve the woes of our society's most vulnerable workers; and economists and statisticians are quick to point out recent job losses.

Of course, we don't need outside experts to tell us about these issues. We deal with these realities every day. We are the employment and staffing experts. We are the country's human resource utility. We have our finger on the pulse. For example, most of us knew six months ago what Statistics Canada is just starting to identify today.

ACSESS is currently engaged in a more diverse list of complex issues than ever. This means that membership in our industry association is also more important than ever. If you are reading this issue of *Dialogue* as an ACSESS member then I am preaching to the converted. Keep in mind that real benefit comes from participation in ACSESS initiatives. Are you engaged?

One of my favorite Mark Twain quotes is "Everybody talks about the weather, but nobody does anything about it." Unlike the weather, ACSESS offers our membership the opportunity to participate and influence our climate and our future.

Participation can simply mean involvement in a local chapter event, or being a member of a national advisory committee. It can be pursuit of your CPC designation or your attendance at a national conference. (Don't miss Montreal in May of 2009). You can participate in a provincial safety group or reinforce the principles of the ACSESS Code of Ethics within your business. Our effectiveness as an organization and your personal benefit are directly related to your degree of involvement. Are you involved?

"ACSESS offers our membership the opportunity to participate and influence our climate and our future."

Media relations and public relations are of growing concern. The sad reality is that the media likes bad news stories (even if they are not always accurate). We are working to proactively spread the truth about our industry, our services and about the contributions we make to people, business and the Canadian economy. We are making progress but if you see or hear about media coverage (good or bad) then please notify the ACSESS office so that we can respond in an effective and consistent manner.

How about this new look *Dialogue* magazine? We asked the ACSESS staff to step up the profile of this ACSESS publication and they responded in glory. You can look forward to more improvements including new columns addressing Skills of the Trade, Member Profiles plus Tools and Technology. Feel free to write a letter to the editor, make recommendations or contribute content.

We are only as good as our members make us. With your growing participation, we can be great! Enjoy *Dialogue*. ■

Steve Jones

National President

Participez-vous?

PAR STEVE JONES, CPC

TOUS LES INDICATEURS ANNONCENT L'ARRIVÉE DE TEMPS DIFFICILES POUR L'INDUSTRIE DU PLACEMENT, ET PAR CONSÉQUENT POUR NOTRE ASSOCIATION ÉGALEMENT. Les experts en démographie continuent de nous rappeler la pénurie de main d'œuvre qualifiée et les graves dilemmes que nous prépare l'avenir. Les experts en politiques sociales soulignent les carences systémiques de nos politiques d'immigration nationales. Les médias et les défenseurs des chômeurs exigent une législation plus poussée pour soulager les difficultés rencontrées par les travailleurs les plus vulnérables de notre société. Les économistes et les statisticiens pointent du doigt les récentes pertes d'emploi.

Bien sûr, nous n'avons pas besoin d'experts extérieurs à notre industrie pour nous parler de ces problèmes; nous faisons tous les jours face à ces réalités ! NOUS sommes les experts de l'emploi et du placement. NOUS sommes le service des ressources humaines du pays. NOTRE doigt surveille le pouls. Par exemple, la plupart d'entre nous savaient voilà six mois ce que Statistique Canada annonce aujourd'hui.

Notre Association s'occupe présentement d'une liste de questions complexes plus diversifiée que jamais. Cela signifie que l'adhésion à l'association de notre industrie a aussi une importance sans précédent. Si vous lisez ce numéro de Dialogue à titre de membre d'ACSESS, je prêche à des convertis. Gardez cependant à l'esprit que les plus grands avantages proviennent de la participation aux initiatives de notre Association. Participez-vous ?

L'une de mes citations préférées de Mark Twain se lit ainsi : « Tout le monde se plaint du temps qu'il fait, mais personne ne fait jamais rien à ce sujet. » À la différence de la météo, notre Association offre à ses membres l'occasion de participer et d'exercer une influence sur leur environnement et leur avenir.

Cette participation peut simplement prendre la forme d'un engagement dans l'organisation d'un événement du chapitre local ou de siéger au sein de l'un des comités consultatifs nationaux. Il peut s'agir d'obtenir son titre de CPC ou d'assister à un congrès national. (Ne manquez pas celui de Montréal en mai de 2009.) Vous pouvez participer aux travaux d'un groupe de sécurité provinciale ou assurer l'application du code d'éthique de notre Association au sein de votre entreprise. Notre efficacité en tant qu'organisation et votre avantage personnel sont directement liés à votre degré de participation. Participez-vous ?

Les relations avec les médias et les relations publiques sont de plus en plus préoccupantes. La triste réalité est que les médias se délectent de mauvaises nouvelles (même si elles ne sont pas toujours vraies). Nous travaillons proactivement à répandre la vérité sur notre industrie et sur les contributions que nous apportons aux gens, aux entreprises et à l'économie canadienne. Nous notons des progrès, mais si vous avez connaissance d'une couverture médiatique (bonne ou mauvais), veuillez en aviser les bureaux d'ACSESS de manière à ce que nous puissions y réagir de façon efficace et concertée.

Comment trouvez-vous la nouvelle présentation de la revue Dialogue ? Nous avons demandé au personnel de notre Association d'améliorer le profil de cette publication d'ACSESS et sa réponse a été saisissante. Vous verrez bientôt d'autres améliorations, notamment de nouvelles rubriques couvrant les ficelles du métier, des profils de membres et les outils et la technologie. N'hésitez pas à écrire une lettre à la rédaction, à faire des recommandations ou à contribuer au contenu.

Le mérite de notre Association dépend de ce que nos membres en font. Une participation accrue de votre part nous permettra d'atteindre l'excellence ! Bonne lecture du nouveau Dialogue. ■

Steve Jones

Président national

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 Argenta Road, Suite 100

Mississauga, Ontario

L5N 2X7

Email: editor@access.org

Web: www.access.org

All reproduction rights reserved 2008.

LES DIRECTIVES D' ACSESS GUIDELINES

In keeping with the commitment to industry standards and ethics, ACSESS has over the years developed a number of Guidelines. Each Guideline briefly summarizes a specific business activity and acceptable or recommended practices within the staffing services and/or professional search sectors. For detail on these resource documents refer to <http://www.acsess.org/ABOUT/acsessguidelines.asp>.

How to "Determine the Right of Referral and Placement" is a frequently asked question by both industry members and HR professionals at client companies. "Workforce Transfer" will inevitably occur within the staffing services sector and it is expected that the parties will negotiate reasonably and in good faith, while also respecting and meeting obligations to their temporary or contract workers. The practice of "Headhunting for Staffing Professionals" is a particularly challenging area as all companies want to be able to recruit the best performers and yet, at the same time, must respect the rights of their competitors.

With an exceptionally strong market and low unemployment, ACSESS has in the past year received a higher than normal number of questions concerning headhunting within the industry. In this instance, the ACSESS Guideline reinforces the requirement that companies not misuse membership privileges for the purpose of recruiting another member's staff. While the Association can not, and should not, restrict the right of staffing professionals to seek employment of their choice, the following are presented as a reference tool for all staffing professionals.

1. ACSESS members are encouraged to publicly announce and advertise all job opportunities for recruiters and consultants, and other positions within the staffing services industry;
2. ACSESS prohibits the use of membership lists, both paper and electronic, as a means to solicit prospective employees;
3. ACSESS prohibits individual professionals or member firms from using association events, event lists, and exhibits as a recruitment opportunity.

Of course, the interpretation of ethical practices and clauses contained in the ACSESS Code of Ethics often differs from company to company. Therefore, if complaints are received where number three above is not shown to be the way in which recruiting occurred, it is necessary for the ACSESS Ethics Committee to consider the validity and merit of each individual complaint.

Considerations may include:

The assumption that while making initial contact with a prospective candidate at their place of work is a regular, legitimate business practice; making blanket contact and sending targeted emails to multiple employees at one company is not.

If an employee voluntarily provides their home email or telephone number, it is acceptable for a recruiter to follow up with that employee. Conversely, if a recruiter stands at the door of a competitor's business or an ACSESS event, it is not acceptable to approach employees and ask for contact information.

If it is evident there is a pattern of one company actively soliciting the employees of another company, this may be grounds for further investigation.

The irony here is that the professional search and staffing services industry focuses on the training of recruiters as the mainstay of their businesses. These recruiters are therefore the company's most valuable asset. However, as in any industry, employees will move for a variety of reasons, and often to a similar position that recognizes their experience and proven skill sets. Therefore, ultimately it remains the responsibility of each company to retain their best employees.

While this article focuses on ACSESS Guidelines and refers to the Association Code of Ethics found on the inside cover of this issue of Dialogue, we strongly encourage non-members to also review the implications of ethical practices and the contribution that they will make to the long-term success of their business.

Additional reference materials relating to legislation and regulatory requirements are available at www.acsess.org/about/operating.asp ■

Dans le cadre de son engagement relatif aux normes et à l'éthique de l'industrie, notre Association a élaboré au fil des ans un certain nombre de directives. Chacune de ces directives aborde brièvement un secteur d'activités spécifique et indique les pratiques acceptables ou recommandées dans le secteur des services de dotation et (ou) de la chasse aux cadres. Pour obtenir des précisions sur ces documents de référence, consultez le site <http://www.acsess.org/ABOUTFRE/acsessguidelines.asp>.

« La détermination de la validité de la présentation et du placement » est une question qui revient fréquemment et qui intéresse les membres de l'industrie comme les professionnels des RH des entreprises clientes. Un « transfert de main d'œuvre » se produira inévitablement dans le secteur des services de dotation et on s'attend à ce que les parties négocient de manière raisonnable et de bonne foi, tout en respectant et en remplissant leurs obligations envers leurs travailleurs temporaires et contractuels. « La pratique de la chasse aux cadres et les professionnels en placement de personnel » constitue un domaine particulièrement délicat, car toutes les entreprises veulent pouvoir recruter les meilleurs joueurs mais doivent, ce faisant, respecter les droits de leurs concurrents.

Dans le contexte d'un marché exceptionnellement fort et d'un faible taux de chômage, notre Association a reçu au cours de la dernière année un nombre de demandes de renseignements plus élevé qu'à l'habitude à propos de la chasse aux cadres au sein de l'industrie. Dans ce cas, la directive d'ACSESS souligne l'importance de l'exigence que les entreprises n'abusent pas de leurs privilèges de membre pour recruter le personnel d'un autre membre. Bien que notre Association ne puisse pas et ne devrait pas restreindre le droit des professionnels de la dotation de rechercher l'emploi de leur choix, voici quelques règles en guise d'outil de référence à l'intention de tous les professionnels de la dotation :

1. Les membres d'ACSESS sont invités à annoncer et à diffuser publiquement toutes les offres d'emploi pour des postes de recruteurs et de consultants ainsi que les autres postes au sein de l'industrie des services de placement;

2. ACSESS interdit l'utilisation de listes de membres, sur support papier ou électronique, aux fins de solliciter d'éventuels employés;

3. ACSESS interdit aux professionnels individuels ou aux firmes membres d'utiliser les événements de notre Association, les listes correspondantes et les expositions en tant qu'occasions de recrutement.

Bien sûr, l'interprétation des pratiques éthiques et des dispositions contenues dans le Code d'éthique de notre Association varie d'une entreprise à l'autre. Par conséquent, si une plainte est déposée et que le recrutement ne s'est pas effectué en contravention du point 3 ci-dessus, le Comité d'éthique de notre Association devra se pencher sur sa validité et son mérite au cas par cas.

Voici quelques facteurs dont on pourra tenir compte :

On présume que, bien qu'effectuer un premier contact avec un candidat éventuel à son lieu de travail constitue une pratique commerciale normale et légitime, ce n'est plus le cas lorsqu'on initie un contact général auprès des employés d'une autre entreprise et qu'on expédie des courriels ciblés à plusieurs d'entre eux.

Si un employé fournit de son plein gré son adresse de courrier ou son numéro de téléphone à domicile, il est acceptable que le recruteur effectue un suivi auprès de cet employé. Inversement, il est inacceptable qu'un recruteur se poste à la porte de l'entreprise d'un concurrent ou d'un événement d'ACSESS et approche les employés pour leur demander leurs coordonnées.

Il est évident que si on décèle une tendance chez une entreprise de solliciter les employés d'une entreprise, cela pourra justifier une enquête plus poussée.

L'ironie ici est que l'industrie de la chasse aux cadres et des services de placement accorde une importance fondamentale dans le cadre de ses activités à la formation de recruteurs. Ces recruteurs sont par conséquent l'actif le plus précieux de l'entreprise. Cependant, comme dans n'importe quelle industrie, les employés iront ailleurs pour diverses raisons et souvent dans un poste similaire, où leur expérience et leurs ensembles de compétences seront reconnus. Il incombe par conséquent à chaque entreprise d'assurer la rétention de ses meilleurs employés.

Bien que cet article vise les directives d'ACSESS et renvoie au Code d'éthique de notre Association reproduit en couverture intérieure de ce numéro de Dialogue, nous invitons fortement les non membres à songer aux résultats qu'apportent des pratiques éthiques ainsi qu'à l'effet qu'elles pourraient avoir sur la prospérité à long terme de leur entreprise.

On trouvera des documents de référence supplémentaires concernant la législation et les exigences réglementaires à l'adresse www.acsess.org/aboutfre/operating.asp. ■

MERGERS & ACQUISITIONS
FOR THE STAFFING INDUSTRY

WE UNDERSTAND YOUR OBJECTIVES.



Whether you are buying or selling, we understand.

We approach M&A from a strategic perspective as well as from your perspective. We are relationship oriented, not just focused on transactions, we focus on your values and needs, supported by our awareness of the industry trends.

We understand the many challenges facing you, given the rapidly changing staffing industry landscape.

We have walked in your shoes.

r.a.cohen consulting

M & A experience when you need it most.

Contact us at:

BOB COHEN 416.229.6462 or bob@racohenconsulting.com
SAM SACCO 910.509.0691 or sam@racohenconsulting.com
or visit www.racohenconsulting.com

OVER ONE HUNDRED
TRANSACTIONS COMPLETED

Personal Leadership: The Key to Success

BY WALTER BERLIN



AS A FORMER SEARCH CONSULTANT, EXECUTIVE COACH AND NOW THE LEADER OF ONE OF CANADA'S PREMIER TRAINING AND DEVELOPMENT ORGANIZATIONS, I have had the opportunity to work with and study, up close and personal, thousands of high performing individuals within hundreds of organizations. It has always fascinated me as to why certain individuals are successful while others are not. Now, I am certainly not alone with this fascination. There has probably been more written research on this subject than almost any other I can think of.

“Successful people think about successful things while unsuccessful people do not.”

One of the more interesting realities of this research, if one chooses to access the multitudes of books, articles and reports, is the consistency of the conclusions. Why is it that almost everyone who studies achievement, success, and high performance seem to come up with the same answers? The only difference seems to be how the answers and conclusions are packaged so someone can distinguish themselves from others to sell their books or materials. The answer to my question however, is simple – anyone who studies success soon realizes there are only a few concrete, indisputable keys that create success! And this has been true since the very beginnings of democracy and capitalism and they are not likely to change anytime soon.

The foundation of personal success is a concept called **personal leadership**. Personal leadership begins with the idea that if you are to

succeed, then it is up to you and you alone. It is the **choices you make** that determine how far you will go. To think otherwise suggests you are a **“victim”** of circumstances, have little control of your future and are destined to be what someone else decides you will be. What we now know is that success is actually and primarily psychological. It is the **quality of your thinking** that drives you forward or keeps you where you are. Successful people think about successful things while unsuccessful people do not.

So let's jump on the success bandwagon and focus on the ten things successful people are always focused on that result in high-impact personal leadership:

Set goals

Setting and achieving goals are the “master skills of success.” Goals give you a “destination” and a way to measure your success. Remember, “if you don't know where you are going, any road will take you there!” Make sure your goals are meaningful, achievable, can be measured, and are written down.

Be a strategic thinker

When you know where you are going and know what you want, you need to determine where you are now and what you need to get what you want. Once you do that, you can “strategically” identify the steps you need to take that will be consistent with achieving your goals

Keep a positive mindset

Think about what you think about and keep your mind on what you want and off what you don't. Look for ways to succeed – not reasons

why you can't. And stay away from negative people!

Build your character

At the very core of personal leadership is integrity. Honesty, morality, respect and strong values should never be compromised. Always be a person of your word. Trustworthiness is the measure of who and what you really are. It is your "compass" for success.

Be technically strong

Aspire to be the best at whatever you do. The phrase "good enough" never is, to the successful person. Get good, get better; be the best.

Develop and maintain strong relationships

No one succeeds alone. We need others to help and support us. To gain that support, we need to communicate well, care about others, give of our own time and energy to help and support them, and be a likeable person. People used to quote this ill-advised phrase: "It doesn't matter if people like you or not. It only matters if they respect you." This is, of course, nonsense. If people like you, they will go the extra mile to help you and if they don't like you, it isn't likely they will do any more than they have to.

Exceed expectations

Be clear on what is expected of you – from your boss, your customers, your family, and most importantly, yourself. And this is the greatest success principle of all: "If you exceed everyone's expectations, you cannot fail!"

Work hard

People also like to quote this ill-advised phrase: "It doesn't matter how hard you work, it only matters how smart you work." More nonsense. The more effort you put into something, the better the result. And remember, working smart and working hard are very compatible success factors.

Protect and build your greatest asset – your reputation

In the end, it is your reputation that brings you what you want. Having the reputation

as a top performer gives you respect from others, self-respect, stress control, money, advancement, opportunity and happiness. Keep this in mind – everyone is watching you and everything you do (or don't do) either adds or detracts from your reputation.

Continuously improve

If you are not moving forward – learning, growing, and progressing, then the effect of what you are doing is actually moving you backward. This is because everyone else is moving forward. So evaluate yourself regularly (skills, behaviours, knowledge,

reputation, etc.) and set goals to improve continuously.

Now I am sure you have heard all this things in some form or another before. We all have. The question really is whether or not you believe them and are willing to apply them. This is the real difference. If you will wrap your head around these guidelines, **you cannot fail!** I don't know of a single person who ever has. ■

WALTER BERLIN IS PRESIDENT OF PEAK PERFORMANCE SYSTEMS.

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!

Le leadership personnel : la clé du succès

PAR WALTER BERLIN

EN QUALITÉ D'ANCIEN CONSULTANT EN RECHERCHE, CONSEILLER DE DIRECTION ET MAINTENANT LE LEADER DE L'UNE DES PLUS IMPORTANTES ORGANISATIONS EN FORMATION ET DÉVELOPPEMENT AU CANADA, j'ai eu l'opportunité de travailler et d'étudier avec, en personne, des milliers d'individus hautement performants au sein de centaines d'organisations. J'ai toujours été fasciné de constater comment certaines personnes obtiennent tant de succès et d'autres beaucoup moins. Maintenant, je ne suis certainement pas le seul à avoir fait cette constatation. Il y a eu probablement plus d'études écrites sur ce sujet que sur tout autre sujet auquel je pourrais penser.

Une des réalités les plus intéressantes de cette recherche, si l'on choisit de se référer à la multitude de livres, d'articles et de rapports, est l'uniformité des conclusions. Pourquoi se fait-il que pratiquement toutes les personnes qui étudient les réalisations, le succès et la haute performance concluent aux mêmes réponses ? La seule différence semble être comment les réponses et les conclusions sont livrées de sorte que l'un puisse se distinguer des autres pour vendre son livre ou son matériel. Cependant, la réponse à ma question est simple – quiconque étudie le succès réalise rapidement qu'il n'y a que quelques clés concrètes et incontestables qui créent le succès ! Cela a été vrai depuis les tous débuts de la démocratie et du capitalisme et il serait surprenant que cela change sous peu.

La fondation du succès personnel est un concept appelé **leadership personnel**. Le leadership personnel commence avec l'idée que si vous devez obtenir du succès, cela dépendra de vous et de vous seul. Ce sont les **choix que vous faites** qui déterminent jusqu'où vous vous rendrez. Penser autrement suggérerait que vous êtes une « **victime** » des circonstances, vous n'avez que peu de contrôle sur votre avenir et êtes destinés à être ce que quelqu'un d'autre décide ce que vous serez. Ce que nous savons maintenant est que le succès est actuellement et principalement psychologique. C'est la **qualité de votre pensée** qui vous entraîne vers l'avant ou qui vous garde là où vous êtes. Les personnes à succès pensent aux choses à succès alors que les personnes sans succès ne le font pas.

Aussi, embarquons dans le char du succès et concentrons-nous sur les dix choses sur lesquelles se concentrent toujours les personnes à succès, résultant en un leadership personnel à impact élevé :

Établir des objectifs

Établir et atteindre des objectifs sont les « les qualités maîtresses envers le succès ». Les objectifs vous donnent une « destination » ainsi qu'une façon de mesurer votre succès. Rappelez-vous, « si vous ne savez pas où vous allez, tous les chemins vous y amèneront ! » Assurez-vous que vos objectifs sont significatifs, réalisables, qu'ils peuvent être mesurés et qu'ils sont écrits.

Être un penseur stratégique

Quand vous savez où vous allez, vous avez besoin de déterminer où vous êtes maintenant et ce dont vous avez besoin pour obtenir ce que vous voulez. Une fois cela fait, vous pouvez identifier « stratégiquement » les étapes à franchir et qui seront conséquentes avec l'atteinte de vos objectifs.

Conserver une attitude positive

Réfléchissez à ce à quoi vous pensez et concentrez votre esprit sur ce que vous voulez et non pas sur ce que vous ne voulez pas. Recherchez des chemins vers le succès – non pas des raisons pourquoi vous ne pouvez pas l'obtenir. Et restez loin des personnes négatives !

Former votre caractère

Au cœur même du leadership personnel se retrouve l'intégrité. L'honnêteté, la moralité, le respect et des valeurs fortes ne doivent jamais être compromis. Soyez toujours une personne de parole. Être digne de foi est la mesure de qui et de ce que vous êtes réellement. C'est votre « compas » pour le succès.

Être fort techniquement

Aspirez à être le meilleur dans tout ce que vous faites. La phrase « c'est assez bon » ne sera jamais celle d'une personne à succès. Soyez bon, soyez meilleur, soyez le meilleur.

Développer et entretenir des relations solides

Personne n'obtient le succès seul. Nous avons besoin des autres pour nous aider et pour nous soutenir. Pour obtenir ce soutien, nous devons bien communiquer, se soucier des autres, donner de notre propre temps et de notre propre énergie pour soutenir et pour aider les autres, et être une personne aimable. Les gens ont souvent dit



« LES PERSONNES À SUCCÈS
PENSENT AUX CHOSES À
SUCCÈS ALORS QUE LES
PERSONNES SANS SUCCÈS
NE LE FONT PAS. »

cette phrase mal avisée : « Il n'est pas important que les gens vous aiment ou non. Il est seulement important qu'ils vous respectent. » Évidemment, ce sont des balivernes. Si les gens vous aiment, ils feront le petit effort supplémentaire pour vous aider, mais s'ils ne vous aiment pas, il est peu probable qu'ils feront plus que ce qu'ils doivent faire.

Dépasser les attentes

Être clair sur ce qui est attendu de vous – par votre patron, vos clients, votre famille et le plus important, par vous-même. Il s'agit du principe du succès le plus important entre tous : « Si vous dépassez les attentes de chacun, vous ne pouvez pas faillir ! »

Travailler fort

Les gens aiment aussi beaucoup dire cette phrase mal avisée : « Ce qui compte n'est pas tant de travailler fort que de travailler intelligemment. » Autre baliverne. Plus d'effort vous mettez dans une action, plus les résultats en seront éclatants. Rappelez-vous aussi que travailler fort et travailler intelligemment sont des facteurs de succès très compatibles.

Bâtir et protéger votre actif le plus précieux – votre réputation

En finale, c'est votre réputation qui vous amènera ce que vous voulez. D'avoir la réputation d'être parmi les plus performants

vous procure le respect des autres, l'estime de soi, le contrôle sur le stress, l'argent, l'avancement, les opportunités et le bonheur. Gardez ce qui suit à l'esprit – tout le monde vous surveille, vous et tout ce que vous faites (ou ne faites pas) et tout cela s'ajoute à, ou détruit, votre réputation.

S'améliorer continuellement

Si vous n'avancez pas – en étudiant, en croissant et en progressant, alors l'effet de ce que vous faites en réalité vous fait reculer. C'est parce que tous les autres avancent. Aussi, évaluez-vous vous-même régulièrement (compétence, comportement, connaissance, réputation, etc.) et fixez-vous des objectifs pour vous améliorer continuellement.

Je suis certain que vous avez maintenant entendu toutes ces choses auparavant sous une forme ou sous une autre. Comme nous tous d'ailleurs. La question est réellement si vous y croyez et si vous êtes d'accord pour les appliquer. C'est cela la vraie différence. Si vous adoptez ces directives, **vous ne pouvez pas faillir !** Je ne connais aucune personne qui les a adoptées et qui ait déjà failli. ■

WALTER BERLIN EST PRÉSIDENT DE PEAK PERFORMANCE SYSTEMS.



World Education Services

Do you need to know the authenticity and the Canadian equivalency of international academic credentials?

- WES evaluation reports are relied on by thousands of employers, academic institutions and licensing bodies
- All documents are verified for authenticity and compared to Canadian academic credentials
- Evaluation reports can be transmitted electronically, free of charge
- Our Preliminary Online Equivalency provides you with an instant preview of the Canadian equivalency

INTERNATIONAL EDUCATION INTELLIGENCE

www.wes.org/ca • 45 Charles Street East, Suite 700 • Toronto, ON M4Y 1S2 • supportca@wes.org

Credentials Check

A New Service For Employers and Recruiters: Preliminary Online Equivalency



IN MANY CASES, EMPLOYERS NEED TO MAKE HIRING DECISIONS IMMEDIATELY, and delays are often encountered when making hiring decisions or conditional hiring decisions until an immigrant/candidate can present a formal evaluation report from an authorized evaluation service.

A new service gives employers and recruiters instant information about Canadian academic equivalents of international academic credentials. Preliminary Online Equivalency (POE), a self-directed service designed to address the needs of employers and recruiters, allows you to enter information about international academic credentials from colleges and universities in 82 countries, and view the Canadian academic equivalency. The list of countries in POE's database will soon be expanded to cover 150 countries.

"It is a win-win situation for immigrants when they use POE first before they proceed to a formal evaluation report," says the Director of WES, Timothy Owen. "WES will credit the fee paid for POE toward their formal evaluation report". POE is especially useful for immigrants who have degrees or diplomas from their home country as well as from another country as one can look up equivalencies from various countries.

The POE service can be used for \$15 per look-up or \$10 per subscription. POE can also be used before an employer approves further education for one of their staff, by learning the Canadian value of a distance-learning program. Checking the POE before committing your company to costly programs has the potential to save money and time in cases where the equivalency may not be comparable to one in Canada.

To obtain a formal evaluation report, WES needs to receive international academic documents directly from the overseas institutions. Receiving documents directly from institutions by-and-large minimizes receiving fraudulent documents. WES recommends a formal evaluation before a firm offer of employment is made. However, employers, recruiters, as well as individuals may prefer to know the Canadian equivalency before submitting an application for a formal evaluation report or while they are waiting for documents to come directly from universities and colleges.

As of July 2008, the POE provides equivalencies for post-secondary academic credentials from 82 source countries: Albania, Algeria, Argentina, Australia, Austria, Belarus, Belgium, Brazil, Bulgaria, Cameroon, Chile, China, Colombia, Costa Rica, Cuba, Czech Republic, Denmark, Dominican Republic, Ecuador, Egypt, Eritrea, Estonia, Ethiopia, Finland, France, Germany, Ghana, Greece, Guyana, Haiti, Hong Kong, Hungary, Iceland, India, Indonesia, Iran, Iraq, Ireland, Israel, Italy, Jamaica, Japan, Jordan, Kenya, Korea, Kuwait, Lebanon, Libya, Latvia, Madagascar, Mexico, Morocco, Netherlands, New Zealand, Nigeria, Norway, Pakistan, Paraguay, Peru, Philippines, Poland, Portugal, Romania, Russia, Saudi Arabia, Singapore, South Africa, Spain, Sri Lanka, Syria, Sweden, Switzerland, Taiwan, Thailand, Trinidad, Turkey, UK, Ukraine, United Arab Emirates, USA, Uzbekistan and Vietnam. ■



SINCE 2000, WES HAS BEEN THE AUTHORIZED SERVICE OF THE GOVERNMENT OF ONTARIO. FOR MORE INFORMATION ON POE VISIT wes.org/ca/preliminary/index.asp OR wes.org/ca

WES EST DEPUIS L'AN 2000 LE SERVICE AGRÉÉ DU GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO POUR DES RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES À PROPOS DE POE, VISITEZ LE SITE wes.org/ca/preliminary/index.asp OU wes.org/ca

Vérification des titres professionnels

Un nouveau service pour les employeurs et les recruteurs : équivalence préliminaire en ligne

DANS BIEN DES CAS, LES EMPLOYEURS DOIVENT PRENDRE IMMÉDIATEMENT LEURS DÉCISIONS D'EMBAUCHE et des retards se produisent souvent dans le cas d'une décision d'embauche ou d'une décision conditionnelle d'embauche d'un immigrant/ d'un candidat devant présenter un rapport officiel d'évaluation d'un service d'évaluation agréé.

Un nouveau service fournit aux employeurs et aux recruteurs des renseignements instantanés sur les équivalents universitaires canadiens des titres universitaires étrangers. Preliminary Online Equivalency (POE), un libre-service conçu pour répondre aux besoins des employeurs et des recruteurs, vous permet d'entrer l'information concernant les titres universitaires étrangers des collèges et universités de 82 pays et d'obtenir l'équivalence académique canadienne. Le nombre de pays présents dans la base de données de POE sera bientôt augmenté à 150.

« Il s'agit d'une situation gagnant-gagnant pour les immigrants lorsqu'ils utilisent d'abord POE avant de demander un rapport d'évaluation officiel », déclare le directeur de WES, Timothy Owen. « WES soustraira du coût du rapport d'évaluation officiel le montant payé pour POE ». POE est particulièrement utile pour les immigrants possédant des diplômes de leur pays d'origine ou d'un autre pays, car on peut vérifier les équivalences de divers pays.

On peut utiliser le service POE à la pièce pour un montant de 15 \$ par recherche ou de 10 \$ avec un abonnement. Un employeur peut aussi avoir recours à POE avant d'autoriser des études supplémentaires pour un membre de son personnel en se renseignant sur la valeur au Canada d'un programme d'apprentissage en ligne. Consulter POE avant d'engager votre entreprise dans un programme coûteux peut vous épargner temps et argent lorsque l'équivalence n'est pas comparable à ce qui est offert au Canada.

Pour préparer un rapport d'évaluation officiel, WES doit recevoir les documents académiques étrangers directement des

établissements outre-mer. L'obtention des documents en droite ligne des établissements réduit les risques nominaux de fraude. WES recommande de procéder à une évaluation officielle avant de faire une offre d'emploi ferme. Toutefois, les employeurs, les recruteurs ainsi que les personnes concernées peuvent préférer connaître l'équivalence canadienne avant de présenter une demande de rapport d'évaluation officiel ou pendant qu'ils attendent que les documents parviennent directement des universités et collèges.

Au mois de juillet 2008, POE offrait les équivalences des titres de l'enseignement postsecondaire de 82 pays d'origine : Afrique du Sud, Albanie, Algérie, Allemagne, Arabie saoudite, Argentine, Australie, Autriche, Bélarus, Belgique, Brésil, Bulgarie, Cameroun, Chili, Chine, Colombie, Corée, Costa Rica, Cuba, Danemark, Égypte, Émirats arabes unis, Équateur, Érythrée, Espagne, Estonie, Éthiopie, États-Unis., Finlande, France, Ghana, Grèce, Guyane, Haïti, Hong Kong, Hongrie, Inde, Indonésie, Iran, Iraq, Irlande, Islande, Israël, Italie, Jamaïque, Japon, Jordanie, Kenya, Koweït, Latvie, Liban, Libye, Madagascar, Maroc, Mexique, Nouvelle-Zélande, Nigeria, Norvège, Ouzbékistan, Pakistan, Paraguay, Pays-Bas, Pérou, Philippines, Pologne, Portugal, République dominicaine, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Russie, Singapour, Sri Lanka, Suède, Suisse, Syrie, Taïwan, Thaïlande, Trinidad, Turquie, Ukraine et Vietnam. ■

Find A
job
Canada

**Affordable Online
Recruiting**

Our flat rate of \$40 gives you a job posting that can be run for up to 60 days.

Need to run a job posting nationally?

Need added exposure for a hard to fill position?

Our multi-location job postings allow you to economically target a broader geographical audience.

www.find-a-job-canada.com

Industry Leaders

BY AMANDA CURTIS, CAE, EXECUTIVE DIRECTOR



AMANDA CURTIS, CAE
EXECUTIVE DIRECTOR
DIRECTRICE GÉNÉRALE



RICHARD DUFOUR, CPC
AWARD OF EXCELLENCE
LE PRIX D'EXCELLENCE

ON MAY 8, 2008, Richard Dufour, CPC received the Award of Excellence and became the twenty-first member to join the ACSESS Circle of Excellence.

The Association's premier award, the Award of Excellence honours an individual who has demonstrated exemplary leadership and commitment to the staffing industry in Canada. The award is presented only in years in which the selection committee is unanimous that a nominee is deserving of such recognition.

Richard was recognized for many accomplishments and most notably for the extensive time he has devoted to protecting our industry in Quebec. His presentations at high profile public hearings, meetings with government decision-makers, business lobby groups and the press, have kept the staffing industry alive and well throughout very challenging times. Without Richard's efforts over the past ten years, it is possible that the negative political position regarding the provision of temporary services in Quebec may well have spread to other Canadian provinces.

Congratulations and thanks are again extended to Richard Dufour, CPC.

Refer to page 16 for more information on the ACSESS Circle of Excellence and a look at two of our founders. ■

Chefs de file de l'industrie

PAR AMANDA CURTIS, CAÉ, DIRECTRICE GÉNÉRALE

RICHARD DUFOUR, CPC, A REÇU LE 8 MAI 2008 le Prix d'excellence et est devenu le vingt-et-unième membre à se joindre au Cercle de l'excellence de notre Association.

Plus important prix décerné par notre Association, le Prix d'excellence honore une personne ayant fait preuve d'un leadership et d'un engagement exemplaires au sein de l'industrie du placement au Canada. Le prix n'est décerné que les années où le comité de sélection juge à l'unanimité qu'un candidat mérite cet honneur.

Richard a été distingué pour ses nombreuses réalisations et plus particulièrement pour l'imposante somme de temps qu'il a consacré à protéger notre industrie au Québec. Ses exposés au cours d'audiences publiques de haute volée, ses contacts avec les décideurs du gouvernement, les groupes de lobbying et la presse ont permis à l'industrie du placement de survivre et de prospérer au cours de périodes très difficiles. Sans les efforts de Richard au cours de la dernière décennie, il est possible que l'attitude politique défavorable du Québec à l'égard de la prestation de services de placement temporaire se serait étendue à d'autres provinces canadiennes.

Félicitations et merci encore à Richard Dufour, CPC.

Voir la page 16 pour des précisions supplémentaires sur les prix d'ACSESS et un portrait de deux de nos fondateurs. ■



ACSESS Award of Excellence

Decerné à / Presented to

RICHARD DUFOUR, CPC

en remerciement de son engagement et de son leadership exemplaires envers l'Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel au Québec et à travers le Canada

in appreciation for his exemplary leadership and commitment to the Association of Canadian Search, Employment & Staffing Service and the staffing services industry in Québec and Canada

Toronto

Mai/May 2008

WSIB Reporting and Common Ancillary Earnings

OVER THE PAST FEW YEARS A NUMBER OF MEMBER FIRMS WITHIN ACSESS have been audited by the WSIB and the WSIB has disagreed with how some firms have reported the insurable earnings of common ancillary workers. The result for some firms has been very significant and punitive retroactive increases in WSIB premiums. Section 6(3) of Regulation 175/98 of the Workplace Safety & Insurance Act (the “Act”) states that “an operation is ancillary to a business activity if it supports or is incidental to the business activity and falls within any one...” of a number of activities that include “administration related to the employer’s operations.”

WSIB Operational Policy No. 14-01-01 entitled “The Classification Scheme,” further elaborates on ancillary operations as follows:

“The WSIB defines an ancillary operation as one that supports, or is incidental to, the employer’s business activity. Thus, ancillary operations are assigned the same classification as the employer’s business activity. ...

If an operation is ancillary to two or more business activities classified in separate CUs (Classification Units), any ancillary earnings that cannot be segregated and directly allocated to a CU are considered “common earnings” and are assigned to the CUs proportionally according to the insurable earnings under each CU. ...”

This means that the insurable earnings of workers engaged in administration related to an employer’s operations are to be assigned proportionately to the various rate groups and classification units that the employer has in their WSIB account for each business activity based on the percentage of insurable earnings that are considered directly attributable to each business activity. For example, if a firm has two business activities covered under rate group 956 and classification unit 7711-001 for “Supply of Clerical Labour Operations” as well as rate group 929 and classification unit 7712-001 for “Supply of Non-clerical Labour Operations” – where the direct insurable earnings are split 50/50 between those two classifications – then the insurable earnings for the common ancillary workers would also be split 50/50 between each of the classifications.

Workers engaged in administration related to an employer’s operations would include any workers who are engaged in administrative activities such as human resources, accounts payable, accounts receivable, information technology, sales, etc., where the workers support all of the business activities of the employer. With supply of labour firms – typically administrative workers would be those who work at the firm’s head office or other offices that are



owned or operated by the supply of labour firm.

In two cases that have been appealed to the Workplace Safety & Insurance Appeals Tribunal (WSIAT) and reported on WSIAT’s website as Decisions No. 386/08 and 1060/04 – firms engaged in the supply of labour have successfully appealed the WSIB’s decision to retroactively re-allocate common ancillary earnings to the various business activity classifications assigned to those employers. In both cases the employers had reported 100% of their common ancillary insurable earnings under the classification for the supply of clerical labour – currently rate group 956 and classification unit 7711-001. While utilizing the supply of clerical labour classification is a common sense approach and may seem entirely logical – it is not how the WSIB wants employers to report common ancillary insurable earnings – nor is it supported by the Act.

It is important to note that while two firms have enjoyed success in appealing the retroactive re-allocation of common ancillary insurable earnings – on a go-forward basis these firms were required to prorate their common ancillary insurable earnings over the direct insurable earnings attributed to each of the classifications assigned to their business activities. It would be prudent to avoid the potential retroactive increase in premiums by reporting common ancillary insurable earnings correctly in the first place.

Prior to the introduction of the WSIB’s “new” classification scheme in 1993, a number of employer associations retained the services of actuaries to study the impact of having administrative office personnel classified in a clerical classification. The outcome of those studies was that if a risk-based and low-rated classification was allowed for such administrative office personnel then the premium rates applicable to workers directly engaged in the various true business activities of employers would have to escalate dramatically as one way or the other the WSIB must collect sufficient revenues to cover the cost of claims. This means that if administrative office workers were classified in rate group 956 with a premium rate of \$0.17 for every \$100 of insurable

Continued on page 33

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



ACSESS Circle of Excellence from left to right: Bob Cohen, CPC, Gary French, Richard Dufour, CPC, Barbara Allen, CPC, Bruce McAlpine, CPC, Bill Coke, Ilona Braun, CPC, Steve Jones, CPC, Keith Bagg, CPC.

ACSESS Circle of Excellence

BY AMANDA CURTIS, CAE, EXECUTIVE DIRECTOR AND JACKIE CARTER, CPC, LIFE MEMBER

PRESENT AT THE 2008 AWARDS CEREMONY WERE THE FOLLOWING MEMBERS OF THE ACSESS CIRCLE OF EXCELLENCE, WHICH IS COMPRISED OF THE PRIOR RECIPIENTS OF OUR INDUSTRY'S HIGHEST AWARD.

Bill Coke	1979
Bob Cohen	1982
Gary French	1993
Ilona Braun	1996
Keith Bagg	1997
Steve Jones	1997
Bruce McAlpine	2002
Barbara Allen	2003
Richard Dufour	2008

Not to diminish the leadership of any of these individuals, we wish to specifically acknowledge two of our founding fathers.

BILL COKE

In 1968, when the first association representing temporary service companies in Canada was formed, it was indisputably the leadership of Bill Coke, along with other senior corporate members, that put our industry on the map. Responding to a negative article about the temporary help industry published by *The Globe & Mail*, Bill who at the time served as vice-president and general manager of Manpower Temporary Services (Canadian Operations) became a key industry spokesman – a position that he held for many years to come.

Bill served as national president of the staffing services association from 1970-73

and again from 1984-85. He chaired the Government Relations Committee probably from its inception through to 1985, and continued to serve on the committee providing invaluable advice until his retirement from Manpower and the industry in 1987. His belief in our industry, coupled with a vast knowledge of government and labour relations issues, was an incredible asset to the association.

Prior to the formation of ACSESS and the Award of Excellence, the temporary service industry's premier Award was The Bill Coke Award – fittingly named after the first recipient. Bill is a gentleman who has been a positive influence in many industry "battles" and whose generous sharing of time and expertise also helped to form many of our future leaders.

KEITH BAGG

Also in the 1960s, the executive search and permanent placement segment of our industry formed its own national association known as the Association of Professional Placement Agencies and Consultants (APPAC). One of the founding members who brought dignity, integrity and strong support to this association was Keith Bagg, CPC. His unwavering belief that individual agencies would benefit under an association umbrella led to his continued involvement and resulted in ever-increasing recognition by Government ministries and the employer market. The name Keith Bagg and APPAC were synonymous to many in our industry.

Keith was an advocate of recruiter education and instrumental in the development of the Certified Personnel Consultant (CPC) program. Through some of the leaner years when membership renewals and new members were low in number, Keith's leadership and organization of training seminars was instrumental in keeping agencies focused. He served for many years on the National Board of Directors during which time he held office as President and chaired a number of committees.

Keith always made himself accessible and unselfishly provided counsel and support to other directors, agency owners and the association staff. His dedication to our industry and association leadership helped to form the solid foundation on which ACSESS was built. ■

Cercle de l'excellence d'ACSESS

PAR AMANDA CURTIS, CAÉ, EXECUTIVE DIRECTOR
ET JACKIE CARTER, CPC, LIFE MEMBER

LES MEMBRES SUIVANTS DU CERCLE DE L'EXCELLENCE DE NOTRE ASSOCIATION, FORMÉ DES RÉCIPENDAIRES PASSÉS DU PLUS GRAND HONNEUR DE NOTRE INDUSTRIE, ÉTAIENT PRÉSENTS À LA CÉRÉMONIE DE REMISE DES PRIX DE 2008 :

Bill Coke	1979
Bob Cohen	1982
Gary French	1993
Ilona Braun	1996
Keith Bagg	1997
Steve Jones	1997
Bruce McAlpine	2002
Barbara Allen	2003
Richard Dufour	2008

Sans vouloir minimiser le leadership assuré par ces personnes, nous désirons saluer avec plus d'emphase la contribution de deux de nos fondateurs.

BILL COKE

En 1968, au moment où la première association représentant les firmes de services temporaires au Canada a été formée, c'est incontestablement le leadership de Bill Coke, aidé par d'autres membres chevronnés provenant du privé, qui a fait connaître notre industrie. Bill, qui occupait alors le poste de vice-président et directeur général de Manpower Temporary Services (Canada) est devenu un porte-parole clé en réagissant à un article défavorable à propos de l'industrie du placement temporaire, publié dans The Globe & Mail; il l'est resté de nombreuses années par la suite.

Bill a siégé à titre de président national de l'association des services de placement de 1970 à 1973 et de nouveau en 1984-1985. Il a présidé le comité des relations gouvernementales, probablement à partir de sa création jusqu'en 1985, et a continué à collaborer avec le comité et à lui offrir des conseils inestimables jusqu'à ce qu'il prenne sa retraite de Manpower et de l'industrie, en 1987. Sa foi en notre industrie, doublée d'une vaste connaissance des questions relatives aux relations gouvernementales et aux relations de travail, constituait un atout extraordinaire pour l'association.

Avant la création d'ACSESS et du Prix d'excellence, le principal honneur décerné par l'industrie des services temporaires était le prix Bill Coke, adéquatement nommé d'après son premier récipiendaire. Bill est un gentleman qui a eu une influence bénéfique sur de nombreux « combats » de l'industrie et dont la générosité en temps et en expertise a aussi contribué à former beaucoup de nos leaders subséquents.

KEITH BAGG

En outre, au cours des années '60, le segment de notre industrie spécialisé dans la recherche de cadres et le placement permanent a mis sur pied sa propre association nationale, appelée l'Association de placement en personnel, agences et conseillers. Keith Bagg, CPC, a été un des membres fondateurs de cette association qui lui a prêté de la dignité, de l'intégrité et une solide adhésion. Sa foi inébranlable dans les avantages que chacune des firmes retirerait d'une association à portée générale l'a mené à s'engager sans relâche et a forcé une reconnaissance de plus en plus grande des ministères gouvernementaux et du marché des employeurs. Le nom de Keith Bagg et cette association étaient synonymes dans l'esprit de beaucoup de membres de notre industrie.

Keith était un défenseur de l'éducation des recruteurs et a joué un rôle capital dans la mise sur pied du programme de Consultant en personnel certifié (CPC). À travers les années de vache maigre, alors qu'on enregistrerait un faible renouvellement des adhésions et un petit nombre de nouveaux membres, le leadership de Keith et l'organisation de séminaires de formation ont été importants pour donner une vision aux firmes. Il a siégé bon nombre d'années au conseil d'administration national et il en a été président, de même qu'il a présidé plusieurs comités.

Keith s'est toujours rendu disponible et a sans compter fourni conseils et appui aux membres du conseil d'administration, aux propriétaires d'agence et au personnel de l'Association. Son dévouement à notre industrie et son leadership dans l'association ont aidé à former la base solide sur laquelle ACSESS a été érigée. ■

**AN INNOVATION THAT WILL
ACTUALLY HELP YOU PLACE
MORE OF YOUR CANDIDATES
AND FILL YOUR ORDERS FASTER!**

START accessing a pool of candidates that have been screened by qualified recruiters.

START exposing your unplaced candidates to hundreds of new job opportunities.

STOP losing valuable time on interviews with no return on investment.

STOP using your ATS as an archive and **START** using it as a recruitment tool.

For more details, call
905.453.DORS (3677)



3DORS

connecting candidates • companies

www.3dors.com

Provincial GR Update

Mise à jour dans les différentes provinces

GOAL: Monitor Employer / Employee relationships, and protect the interests of our membership in their commercial, legal and regulatory affairs

■ **OBJECTIF :** Surveiller les relations entre employeurs/ employés et protéger les intérêts de nos membres pour leurs affaires commerciales, légales et réglementaires.



ONTARIO – ACSESS Response to Ministry Discussion Paper on Work Through Temporary Agencies

The Ministry of Labour has launched a consultation to determine if there are suitable protections in the *Employment Standards Act* for workers employed by temporary agencies. Vic Dhillon, Parliamentary Assistant to the Ontario Minister of Labour will be leading the consultation on behalf of the Minister.

Since last Spring, ACSESS has been working very closely with the Minister of Labour and Ministry Staff to discuss some of the items contained in the Discussion Paper. They recognize the important role our members play in the economy and the fact that temporary employees are an important part of today's workforce in Ontario.

The Ministry is asking for our input on a number of issues including:

ESA "Elect to work" Exemptions:

Ministry staff have reviewed and support our association recommendations on the application of the exemption in the area of Statutory Holiday Pay but remain concerned with the policies of some firms in the industry. We will continue to promote and educate members on the application of this exemption and will recommend that the exemption in the Act be maintained.

Barriers to Permanent Employment:

Employee rights advocates have raised a concern that temporary agency employees face barriers to permanent employment. Examples given include: Significant "temporary to permanent" fees charged to client businesses of agencies or employees of agencies; Contract rules that prevent agency employees being hired by client businesses; and, Prohibitions on client businesses providing reference letters for agency employees. ACSESS will educate and clarify members practices in this area.

Fees Charged to Workers by Agencies:

In our meeting with the Minister in March 2008, we formally requested the adoption of a general Fee Prohibition and will continue to encourage the implementation of a prohibition in the *Employment Standards Act*.

Liability for ESA Violations: The Ministry is looking into imposing Joint and Several liability for monetary and nonmonetary violations under the Act. ACSESS has been very successful in resisting similar proposals in other provinces.

Information to Agency Employees about Assignments: ACSESS will fully support this recommendation and will encourage the launch of a communications campaign in partnership with our Association.

Our Ontario government relations committee has submitted a detailed response to the Ministry. We attached letters of support for our position from key stakeholders including the Canadian Federation of Independent Business (CFIB) and the Canadian Manufacturers and Exporters Association (Ontario).

■ ONTARIO – Réponse de notre Association aux documents de travail du ministère sur

le travail réalisé par les agences d'employés temporaires

Le ministère du Travail a lancé une consultation afin de déterminer s'il y avait des protections convenables dans la Loi sur les normes d'emploi à l'intention des travailleurs, employés par des agences de travailleurs temporaires. Vic Dhillon, adjoint parlementaire au ministère du Travail, dirigera la consultation au nom du ministre.

Depuis le printemps dernier, notre Association a travaillé en étroite collaboration avec le ministre du Travail et le personnel du ministère, de façon à discuter certains des articles contenus dans le document de travail. Ils ont reconnu le rôle important que nos membres jouent dans l'économie et le fait que les employés temporaires constituent une partie importante de la main-d'œuvre actuelle en Ontario.

Le ministère sollicite notre point de vue sur un certain nombre de questions, y compris :

LNE «Choix de travailler» Exemptions :

Le personnel du ministère a revu et appuyé les recommandations de notre Association sur l'application de l'exemption dans le domaine des jours fériés, mais reste préoccupé par les politiques de certaines entreprises dans cette industrie. Nous continuerons à promouvoir l'application de cette exemption en l'expliquant à nos membres et nous recommanderons que l'exemption soit maintenue dans la loi.

Obstacles à des emplois permanents :

Les porte-parole intéressés à faire valoir les droits des employés ont soulevé la question selon laquelle les employés des agences de travailleurs temporaires constituent des obstacles aux emplois permanents. Les exemples donnés comprennent : Les droits importants exigés auprès des entreprises clientes des agences ou les employés de ces agences pour passer de «temporaires à permanents»; Les règles des contrats qui empêchent les employés des agences d'être embauchés par les entreprises clientes; Et les interdictions de fournir des lettres de référence aux entreprises clientes pour les employés des agences.

L'Association formera les membres à ce sujet et clarifiera les pratiques utilisées dans ce domaine.

Droits exigés aux travailleurs par les agences : Dans notre réunion avec le ministre en mars 2008, nous avons officiellement demandé l'adoption d'une interdiction de prélever des droits généraux et nous continuerons à encourager la mise en place d'une telle interdiction dans la Loi sur les normes d'emploi.

Responsabilité pour les infractions à la LNE : Le ministère cherche à imposer une responsabilité conjointe et solidaire pour les infractions monétaires et non monétaires dans le cadre de la loi. Notre Association a réussi à résister à des propositions similaires dans d'autres provinces.

Renseignements aux employés d'agences concernant les assignations. L'Association appuie entièrement cette recommandation et encouragera le lancement d'une campagne de communications en partenariat avec notre Association.

Notre comité des relations avec le gouvernement de l'Ontario a soumis une réponse détaillée au ministre. Nous joignons des lettres d'appui vis-à-vis notre point de vue de la part de personnalités importantes, y compris la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) et l'Association canadienne des fabricants et exportateurs (Ontario).

ONTARIO - ACSESS Position Upheld! Revised Ministry Policy on the Requirements for JHSC's in Temporary Help Firms

In April 2008, ACSESS met with the Ontario Director of Industrial Health and Safety to discuss the treatment of temporary employees with respect to the application of s.9 (Joint Health and Safety Committees) of the *Occupational Health and Safety Act*. Section 9 of the Act includes the requirement for a joint health and safety committee at a workplace at which 20 or more workers are regularly employed. The counting of temporary employees for the purposes of the committee poses some difficulties because the Act refers to workers that are "regularly employed" at the workplace.

■ **ONTARIO - Le point de vue de l'Association est maintenu ! Politique révisée du ministère sur les exigences pour un comité mixte sur la santé et la sécurité dans les entreprises de placement d'employés temporaires**

En avril 2008, notre Association s'est réunie avec le directeur de santé et sécurité industrielles en Ontario afin de discuter du traitement des employés temporaires concernant l'application de l'a9 (comités mixtes de santé et de sécurité) de la Loi sur la santé et la sécurité au travail. L'article 9 de la loi comprend l'exigence pour un comité mixte de santé et de sécurité dans un lieu de travail où 20 travailleurs ou plus sont régulièrement employés. Le comptage des employés temporaires pour la formation d'un comité pose certaines difficultés, la loi se référant aux travailleurs comme étant des personnes «régulièrement employées» au lieu de travail.



MANITOBA - Licensing Consultations - Review of Employment Services Act

Bill 22 was introduced in the Legislature during the Spring Session in April 2008. The Bill received Royal Assent on June 12, 2008. The *Employment Services Act* will be repealed and replaced by the *Worker Recruitment and Protection Act*. The Act is planned to initially come into force on April 01, 2009 with a staged implementation of the various components of the Act, beginning on January 01, 2009.

■ MANITOBA - Consultations de licence - Revoir la Loi sur les services d'emploi

Le projet de loi 22 a été introduit dans la législature durant la session du printemps en avril 2008. Le projet de loi a reçu approbation royale du 12 juin 2008. La Loi sur les services d'emploi sera annulée et remplacée par la Loi sur le recrutement et la protection des travailleurs. La loi devrait initialement entrer en vigueur le 1^{er} avril 2009 avec une mise en place par étape des divers éléments de la loi, commençant le 1^{er} janvier 2009.



ALBERTA: ACSESS Alberta Partnerships: Fall, 2008 Launch of Staffing Industry Health and Safety Toolkit

One of our key objectives in the Partnerships program was to develop a health and safety resource tool that would provide a summary of industry best practices and procedures. Over the course of 2007-2008, ACSESS, the Alberta Association for Safety Partnerships, WCB and other committee members worked diligently to draft content and compile

sample policies and procedures for inclusion in our industry specific resource tool. The industry launch of our Alberta Staffing Industry OH&S Toolkit will be held on **October 15th, 2008**. A luncheon session will be held in Calgary.

■ ALBERTA - Partenariat entre notre Association et l'Alberta : Automne 2008 Lancement de la trousse à outils de santé et sécurité de l'industrie de dotation en personnel

L'un de nos objectifs clé dans le programme de partenariat a été la mise au point d'une trousse de ressource de santé et de sécurité qui renfermerait un sommaire des meilleures pratiques et des meilleures procédures de notre industrie. Au cours de 2007-2008, notre Association, l'Association de partenariat de sécurité de l'Alberta, la Commission des accidents du travail et autres membres du comité ont travaillé avec diligence à la préparation du contenu et ont compilé des exemples de politiques et procédures pour les inclure dans notre outil de ressources spécifiques pour notre industrie.

Le lancement industriel de notre trousse à outils santé et sécurité de l'industrie de dotation en personnel en Alberta aura lieu le 15 octobre 2008. Une session avec repas du midi aura lieu à Calgary.



FEDERAL GOVERNMENT: Temporary Foreign Worker Program: ACSESS September 2008 Meeting with Andrew Kenyon, Director General, TFW Program

As a follow-up to our correspondence to Minister Solberg re: proposed changes to the TFW Program, ACSESS will be meeting with Andrew Kenyon in early September to make recommendations for changes to policy and discuss improvements to the program. An important issue and a significant challenge for our membership is the current lengthy delays in obtaining Labour Market Opinions (LMOs) for Canadian employers wishing to bring workers to Canada. In our letter, we urged the Federal government to take immediate steps to correct the lengthy processing times. One such step would be to allow our member firms to submit LMOs directly. Currently the client firm undertakes this responsibility resulting in increased

Continued on page 21

Industry Statistics

Statistiques de l'industrie

NORTH AMERICA
AMERIQUE DU NORD

Statistics on employment services revenues in Canada

Released at ACSESS conference - May 2008 *

- The employment services industry's total operating revenue reached \$8.0 billion in 2006 up 8.6% from 2005.
- This industry's operating expenses grew by 8.8% resulting in a slight decline in operating profit margin from 3.7% in 2005 to 3.5% in 2006.
- Ontario continued to dominate industry operating revenues with a 56.9% share, followed by Alberta (17.6%), Quebec and British Columbia (7.1%). Since 2003, the share of industry operating revenue has decreased slightly for Quebec and Ontario and increased for Alberta and British Columbia.
- Temporary staffing activities generated \$5.6 billion in operating revenue, a 6.0% increase over 2005. These activities accounted for 77% of total operating revenue in 2005, a proportion slightly higher than 2004.
- Permanent placement and contract staffing activities also saw their operating revenue increase to \$1.6 billion in 2006 from \$1.1 billion recorded for 2005. The share of total operating revenue of these activities increased to 28% - from 22% in 2005.
- A distinguishing feature of this industry is that a sizable portion of the overall activity was generated by a relatively small number of enterprises. The 20 largest firms accounted for 39% of total operating revenue, down slightly from 40% in

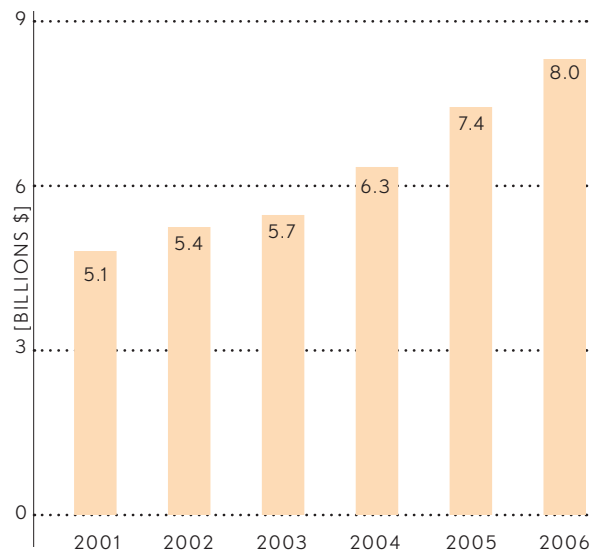
2005. Operating profit margin for the 20 largest enterprises declined to 3.4% in 2006 compared with the overall industry average of 3.5%.

Statistiques sur le revenu des services de placement

Publiées au cours du Congrès d'ACSESS de mai 2008 *

- Le produit d'exploitation de l'industrie des services de placement a atteint au total 8 milliards de dollars en 2006, en hausse de 8,6 %, par rapport à 2005.
- Les dépenses d'exploitation de cette industrie ont augmenté de 8,8 %, ce qui a entraîné une légère baisse de la marge d'exploitation, passée de 3,7 % en 2005 à 3,5 % en 2006.
- L'Ontario a poursuivi sa domination du produit d'exploitation du secteur avec une part de 56,9 %, suivie par l'Alberta (17,6 %), le Québec et la Colombie-Britannique (7,1 %).
- Depuis 2003, la part du revenu d'exploitation de l'industrie a baissé légèrement au Québec et en Ontario et s'est élevée en Alberta et en Colombie-Britannique.
- Les activités de placement temporaire ont généré un revenu d'exploitation de 5,6 G\$, une augmentation de 6,0 %, par rapport à 2005. Ces activités représentaient 77 % du total du revenu d'exploitation en 2005, un pourcentage légèrement plus élevé qu'en 2004.
- Les activités de placement permanent et de placement contractuel ont également enregistré une hausse du revenu d'exploitation, qui s'est élevé à 1,6 G\$ en 2006 par rapport à 1,1 G\$ en 2005. Le pourcentage du revenu d'exploitation total de ces activités est passé de 22 % en 2005 à 28 %.
- Un attribut caractéristique de cette

OPERATING REVENUE OF THE EMPLOYMENT SERVICES INDUSTRY IN CANADA



industrie est qu'une part considérable de l'activité d'ensemble est générée par un nombre relativement faible d'entreprises; les vingt (20) plus grandes firmes récoltant 39 % du total du revenu d'exploitation, une légère baisse, par rapport à leur part de 40 % en 2005. La marge d'exploitation des vingt (20) plus grandes entreprises a faibli à 3,4 % en 2006, par rapport à la moyenne d'ensemble de l'industrie, qui est de 3,5 %.

American Staffing 2008: Uncharted Territory

Annual economic analysis puzzles through the data and explains the trends

June 2008

- The U.S. staffing industry employment hit a new annual record high in 2007, and temporary and contract staffing average daily employment also set new record highs in the second and third

quarters of last year. Moreover, 2007 was the first year in which third-quarter staffing employment exceeded three million, and it was the first year in which the three million threshold had been crossed in any quarter other than the fourth.

- In its most recent projections, the U.S. Bureau of Labor Statistics says that the employment services industry - which is primarily staffing - is expected to be the second largest job-growth industry in the U.S.
- The industry has been growing faster than the economy because of flexibility: Workers want it, businesses need it, and it's good for the economy.
- Jobs, flexibility, bridge to permanent employment, choice of alternative employment arrangements, and training - these are the benefits staffing firms offer

to today's workers. Flexibility and access to talent – these are the benefits staffing firms bring to business clients. And jobs, labour market flexibility, efficient bridging to permanent jobs, and training – these are the benefits staffing firms bring to the economy.

Services de placement aux États-Unis en 2008 : territoires vierges

L'analyse économique annuelle débrouille les données et explique les tendances

Juin 2008

● L'industrie américaine des services de placement a établi un nouveau plafond record annuel en 2007 et le placement quotidien moyen de personnel temporaire et contractuel a également établi de nouvelles marques dans les troisième et quatrième trimestres de l'année dernière. En outre, 2007 a été la première année où le placement au cours du troisième trimestre a dépassé les trois millions de personnes et la première année où ce seuil de trois millions a été dépassé dans un autre trimestre que le quatrième.

● Le Bureau of Labor Statistics des États-Unis indique dans ses plus récentes prévisions que l'industrie des services d'emploi – concernant principalement le placement – sera le secteur qui connaîtra la seconde croissance la plus importante aux É.-U.

● La croissance de l'industrie a été plus forte que celle de l'économie en raison de sa souplesse : les travailleurs en veulent, les entreprises en ont besoin et c'est bon pour l'économie.

● Emploi, souplesse, pont vers un emploi permanent, choix de régimes de travail non conventionnels et formation : voilà les avantages que les firmes de placement offrent aux travailleurs d'aujourd'hui.

Souplesse et accès au talent : voilà les avantages que les firmes de placement apportent à leurs clients commerciaux.

Emplois, souplesse du marché du travail, pont efficace vers l'emploi permanent et formation : voilà les avantages dont les firmes de placement font bénéficier l'économie. ■



Wylie-Crump
Limited

Fairmont Hotel Vancouver
900 Georgia St. W., Suite 105
Vancouver, BC V5C 2W6
telephone: 604.687.8888
facsimile: 604.687.8858
orange@wyliecrump.com

www.wyliecrump.com

PROFESSIONAL (E & O) LIABILITY and
GENERAL (CGL) LIABILITY INSURANCE for:
Personnel Recruitment / Placement Agencies

Provincial GR Update, Continued from page 19

delays. Our September meeting will provide our committee with an opportunity to further expand on some of the ongoing challenges and explore potential solutions.

■ GOUVERNEMENT FÉDÉRAL - Programme des travailleurs étrangers temporaires : Réunion de septembre 2008 de l'Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel avec Andrew Kenyon, directeur général, programme TÉT

Comme suivi à notre correspondance avec le ministre Solberg sur le sujet suivant : changements proposés au programme TÉT. L'Association rencontrera Andrew Kenyon au début de septembre afin de formuler des recommandations pour effectuer des changements à cette politique et discuter des améliorations à apporter au programme. Une question importante et un gros défi pour nos membres, ont été les délais actuels pour obtenir des avis relativement au marché du travail pour les employeurs canadiens, désirant faire venir des travailleurs au Canada. Dans notre lettre, nous avons demandé au gouvernement fédéral de prendre des mesures immédiates pour corriger les longues périodes de traitement. L'une de ces mesures serait de permettre

aux sociétés membres de soumettre directement leurs avis relativement au marché du travail. Actuellement l'entreprise cliente se charge de cette responsabilité, ce qui entraîne des délais accrus. Notre réunion de septembre fournira à notre comité l'occasion de s'étendre un peu plus certains des défis à relever et d'explorer les solutions potentielles.



ACCESS BC: Staffing Industry Health and Safety Guide Supplements now available for BC members

■ NOTRE ASSOCIATION ET LA C.-B. : Suppléments du guide santé et sécurité de l'industrie de dotation en personnel maintenant disponibles pour les membres de la C.-B.



QUEBEC – *We continue to monitor industry issues unique to the province in the area of labour standards and employment legislation, and protect the interests of our membership in their dealings with Quebec's governmental departments, boards*

and agencies. This fall we will be meeting with the CSST to discuss the revisions to the employer audit tool and other classification related matters.

CPC Québec Launch – September 2008

■ **QUÉBEC** – Nous continuons à surveiller les questions spéciales à cette province, intéressant notre industrie, dans le domaine de la législation de l'emploi et des normes du travail et de protéger les intérêts de nos membres dans leurs communications avec les ministères gouvernementaux du Québec, ainsi que les conseils et agences. Cet automne, nous rencontrerons la CSST pour discuter des révisions à son outil de vérification des employeurs et autres questions reliées à la classification.

Lancement de CPC Québec – Septembre 2008

ACCESS has finalized CPC educational content for all modules to ensure compliance with provincial legislation and will be offering both Legal I and II on September 25th in Montreal. Notre Association a mis le point final au contenu éducatif CPC pour tous les modules assurant le respect des législations provinciales et offrira légal I et II le 25 septembre à Montréal. ■



X AND Y GENERATIONS... DIFFICULT TO MANAGE?

MEMBERS OF THE X AND Y GENERATIONS DO NOT FIT THE MOLD OF TRADITIONAL EMPLOYEES AS WE KNEW THEM AND REPRESENT A SIZEABLE CHALLENGE TO MANAGERS. Y'ers are under 27 years old and live life to the fullest. They juggle full-time employment with multiple hobbies and interests they are passionate about, and which often take precedence over work. They change jobs often, do not fear authority, and can be quite demanding. Employers are confused as to how much they should give in to their demands in order to retain them within the organization. What can we do?

For starters, let's explain to them the importance of their role within the organization; it will help build their sense of belonging. Let's involve them in the decision-making process and keep them informed of organizational changes. Let's acknowledge them when the opportunity arises and show them our appreciation by offering a bonus, concert tickets, gift certificates, coupons or membership in a recognition program, etc.

X'ers (28-40 years old) are the children of the first generation of divorcees and definitely prioritize family. Quality of life is important

to them and therefore they often opt for self-employment. What can we do to help them reach a healthy work-life balance? Let's give them the possibility of tele-commuting or the flexibility to manage their own schedule. Good family benefit plans also contribute to strengthening their loyalty.

Contrary to previous generations for whom work security was related to job stability, X'ers and Y'ers seek multi-skilling as a tool for job security. Let's offer these two generations opportunities to ongoing training and to diversify their skill set, and provide them with continuous and specific training programs.

Tough to manage these age groups? The question, rather, is whether we, as managers, are up to the challenge that we are faced with. These generations demand to be continuously stimulated, to be used to their full potential and to be given all the available tools to empower themselves through work. Whether they are with us temporarily or here to stay, it is our responsibility to tackle this challenge the best we can, no matter how arduous it may seem. In the long run, this investment will benefit well beyond your company; it will contribute to an enriched future for us all. ■

GÉNÉRATIONS X ET Y DIFFICILES À GÉRER?

DIFFICILES À CERNER, LES GÉNÉRATIONS X ET Y REPRÉSENTENT UN DÉFI DE TAILLE POUR LES GESTIONNAIRES. Les Y ont moins de 27 ans et mordent à pleines dents à la vie. En plus de travailler, ils gèrent 2 ou 3 autres occupations qui les passionnent et qui auront préséance sur le travail. Ils changent régulièrement d'emploi, ne craignent pas l'autorité et seraient exigeant... voire capricieux. Les employeurs savent plus jusqu'à quel point céder à leurs demandes afin de les garder au sein de la compagnie. Que faire?

Expliquons-leurs l'importance de leur rôle au sein de l'entreprise et ainsi, nous renforcerons leur sentiment d'appartenance. Félicitons-les des que nous en avons l'opportunité, impliquons-les dans les prises de décisions, informons-les régulièrement des changements dans l'entreprise et démontrons-leur notre appréciation concrètement avec un boni, des billets de spectacle, un forfait, des réductions ou une adhésion à un programme de reconnaissance, etc.

Les X (28-40 ans) sont la première génération d'enfant du divorce et priorisent la famille. Ils veulent une qualité de vie. C'est pourquoi ils sont nombreux à choisir le travail autonome. Que pouvons-nous

faire pour les aider à concilier le travail et la vie privée? Offrons-leur la possibilité de faire du télétravail ou des horaires flexibles. De bons plans d'assurances familiale contribueront aussi à gagner leur loyauté.

Contrairement aux générations précédents pour qui la sécurité d'emploi passait par la stabilité, les générations X et Y voient leur sécurité d'emploi dans la polyvalence. Offrons donc à ces générations la possibilité de constamment apprendre afin qu'ils diversifient leur portfolio vie de la formation continue et ponctuelle.

Difficiles à gérer ces jeunes? Ce n'est pas la question. La question est a savoir si nous, entant que gestionnaires, sommes à la hauteur des défis qui nous sont lancés. Ces générations exigent de nous d'être constamment stimulées, d'être utilisées à leur plein potentiel et de se faire donner tous les outils possible pour se réaliser dans leur travail. Qu'ils soient parmi nous temporairement ou plus longtemps, n'est-il pas de notre devoir de tout mettre en place pour relever de notre mieux ce défi qui peut certes s'avérer laborieux et parfois confrontant, mais dont l'investissement bénéficiera plus qu'à notre entreprise en contribuant à assurer un avenir plus riche pour tous. ■

ACSESS thanks Jacqueline Pourreaux, CPC, Hunt Personnel Canada, for permission to reprint this article.

L'Association remercie Jacqueline Pourreaux, CPC, Hunt Personnel Canada, de nous avoir donné la permission d'imprimer cet article.

Getting The Deal

SUSAN'S EXCITEMENT OVER LANDING WHAT POTENTIALLY COULD BE HER BIGGEST DEAL was quickly dampened as she read the RFP requirements for insurance:

Errors & Omissions in the amount of \$2M, Comprehensive General Liability, Worker's Compensation... "How can we possibly meet these requirements?" After all, she was expecting to place 4 or 5 positions for their client's accounting department.

Paul, her manager, had seen this before and somehow had managed to steer around these types of RFP's... but he knew this was going to be different. More clients than ever have been demanding these types of insurance. He found out the hard way that not all insurance was the same...

In the past, Paul provided Certificates of Liability insurance to his

clients not really knowing the scope and level of protection, which he had. It certainly was a difficult situation when he discovered that he had previously been covered, but only for permanent placement activities and not temporary staffing as he had thought. Having reviewed the RFP with his broker, Paul was pleased to give Susan the good news!

Getting the coverage right is one of the most important risk management practices that a manager has, mainly because gaps in protection are far too common for staffing companies.

Getting it right starts with ensuring that your insurer states exactly what it is you do, in the DESCRIPTION OF SERVICES section of your E&O policy.

Simply stating: Employment Agency or Staffing Company is far too narrow a description and could be a limiting factor in a claim. ■

Obtenir le contrat

L'ENTHOUSIASME RESENTI PAR SUSANNE APRÈS AVOIR RÉUSSI À SIGNER CE QUI POUVAIT POSSIBLEMENT CONSTITUER SON PLUS GROS CONTRAT s'est vite refroidi à la lecture des exigences relatives aux assurances de la DDP : Erreurs et omissions au montant de 2 M\$, assurance de la responsabilité civile – formule générale, indemnité pour accident du travail... « Comment pouvons-nous même penser à satisfaire ces exigences ? ». Après tout, elle comptait placer quatre ou cinq postes pour le service de comptabilité du client.

Paul, son directeur, avait déjà vu cela et avait réussi d'une manière ou d'une autre à tirer son épingle du jeu face à ce genre de DDP... Mais il savait que ce serait différent cette fois. De plus en plus de clients exigeaient ce type d'assurances. Il s'était rendu compte, à la dure, que toutes les assurances n'étaient pas égales...

Par le passé, Paul fournissait des certificats d'assurance responsabilité à ses clients sans vraiment connaître la portée et le

niveau de protection dont il disposait. Il avait passé un mauvais quart d'heure lorsqu'il avait découvert qu'il avait été couvert auparavant, mais seulement pour les activités de placement permanent et non pas pour le placement temporaire comme il l'avait cru. Ayant examiné la DDP avec son courtier, Paul s'est fait un plaisir d'annoncer la bonne nouvelle à Susanne !

Obtenir la bonne couverture est l'une des plus importantes pratiques de gestion du risque pour un directeur, surtout parce que les lacunes dans la protection sont beaucoup trop courantes chez les firmes de placement.

Pour bien faire, il faut commencer par veiller à ce que votre assureur indique exactement ce que vous faites dans la partie DESCRIPTION DES SERVICES de votre police d'E et O. Énoncer simplement « Service de placement » ou « Firme de dotation » est une description beaucoup trop étroite et pourrait constituer un facteur limitatif dans le cadre d'une réclamation. ■

The ACSESS Members Program broadly defines Insured Services as placement services, temporary services, long-term staffing, payrolling and other services usual to the staffing industry as defined by the Association of Canadian Search Employment and Staffing Services (ACSESS).

Le programme des membres d'ACSESS définit de manière générale les Services assurés comme étant les services de placement, les services temporaires, le placement à long terme, le service de paye et les autres services couramment associés à l'industrie du placement tel qu'établis par l'Association canadienne des entreprises en recrutement et en placement de personnel (ACSESS).

FOR MORE INFORMATION ON AN ACSESS GROUP PLAN BROKERED BY LMS PROLINK LTD. PLEASE CALL MIKE FERGUSON.

POUR DES RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR LE RÉGIME DE GROUPE D'ACSESS OFFERT PAR LMS PROLINK LTD., VEUILLEZ COMMUNIQUER AVEC MIKE FERGUSON.

CASE LAW UPDATE:

Keays v. Honda Canada

Supreme Court Victory for Honda (Employers) in Canada

ON JUNE 27TH, 2008, THE SUPREME COURT OF CANADA released its long-awaited landmark decision in *Keays v. Honda Canada Inc.*, arguably one of the most important employment law cases in Canada in years. The case dealt with a number of legal concepts including the interplay between wrongful dismissal and human rights legislation, the scope of the duty to accommodate and damages for an employer's conduct at the time of dismissal.

Background Facts

Mr. Keays commenced employment at Honda in 1986. Shortly thereafter, he began to suffer from chronic fatigue syndrome. In 2000, following significant disagreement over the severity of Mr. Keays' disability and Mr. Keays' refusal to see Honda's occupational medicine specialist, Mr. Keays was terminated for cause. Mr. Keays sued Honda for wrongful dismissal and punitive damages.

Ontario Superior Court of Justice

The trial judge found that Mr. Keays was wrongfully dismissed and was entitled to 15 months reasonable notice. He then applied the "Wallace" factors (a decision that awarded damages related to the "manner of the dismissal") to extend the reasonable notice period by 9 months to 24 months. The judge found Honda's conduct to be an abusive attempt to avoid its responsibilities to accommodate Mr. Keays' disability and awarded punitive damages of \$500,000. Honda and Mr. Keays appealed.

Ontario Court of Appeal

The Ontario Court of Appeal dismissed Honda's appeal of the finding of wrongful dismissal and the nine-month Wallace bump. The Court agreed that it was open to the trial judge to award punitive damages given that Honda's conduct constituted discrimination and harassment under the Ontario Human Rights Code. The Court reduced the punitive damages to \$100,000.

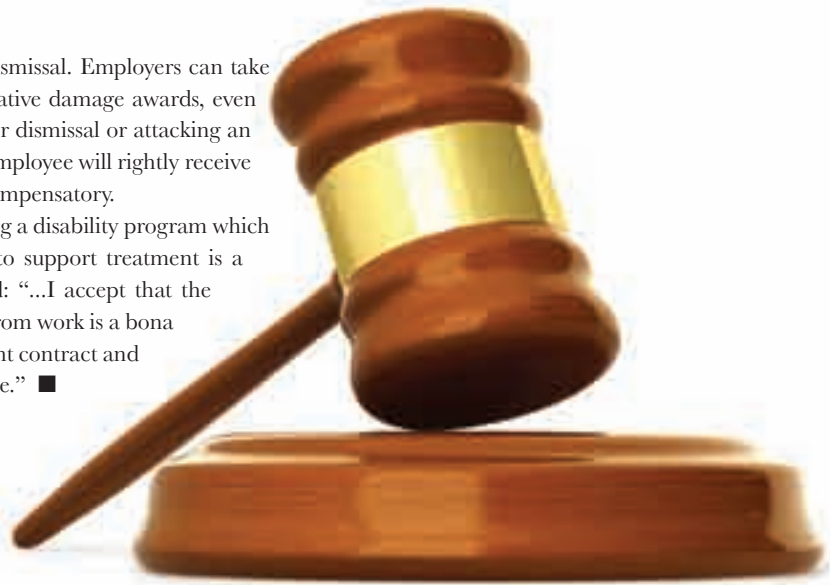
The Supreme Court of Canada

The Supreme Court of Canada affirmed that Mr. Keays was wrongfully dismissed and was entitled to 15 months reasonable notice. The majority (7-2) found that "Wallace" damages should not have been awarded as Honda's manner of dismissing Mr. Keays was not an egregious display of bad faith that warranted an extension of the notice period to 24 months. The Court unanimously decided that punitive damages should not have been awarded. Honda's conduct towards Mr. Keays was not so harsh, vindictive, reprehensible or malicious as to deserve punishment.

What the Honda decision means for employers?

The decision will have a major impact on the law of wrongful dismissal. Employers can take comfort that they will not be subjected to outrageous and duplicative damage awards, even where conduct such as misrepresentation regarding the reasons for dismissal or attacking an employee's reputation merits Wallace sanctions. In such cases an employee will rightly receive compensation for actual damages since such damages are to be compensatory.

The decision also recognizes that an employer's efforts in creating a disability program which involves regular contact with an employee's physician in order to support treatment is a legitimate form of accommodation. Mr. Justice Batarache stated: "...I accept that the need to monitor absences of employees who are regularly absent from work is a bona fide work requirement in light of the very nature of the employment contract and responsibility of the employer for the management of its workforce." ■



BULLETIN DE JURISPRUDENCE

*Keays c. Honda Canada*Victoire en Cour suprême pour Honda
(employeurs) au Canada

LA COUR SUPRÊME DU CANADA A RENDU LE 27 JUIN 2008 un important jugement attendu depuis longtemps dans l'affaire Keays c. Honda Canada inc., possiblement l'une des plus importantes au Canada depuis des années en matière de droit du travail. L'affaire mettait en jeu plusieurs notions juridiques, notamment les relations entre le renvoi injustifié et la législation en matière de droits de la personne, la portée de l'obligation de répondre aux besoins et les dommages accordés en regard de la conduite de l'employeur au moment du licenciement.

Historique

Mr. Keays a débuté son emploi chez Honda en 1986. Peu après, il a commencé à souffrir du syndrome de fatigue chronique. En 2000, à la suite de divergences importantes quant à la gravité de l'incapacité de M. Keays et le refus de celui-ci de voir le spécialiste en médecine du travail de Honda, M. Keays fut licencié avec motif. M. Keays poursuivit Honda pour renvoi injustifié et dommages et intérêts punitifs.

Cour supérieure de justice de l'Ontario

Le juge de première instance a tranché que le renvoi de M. Keays était injustifié et qu'il avait droit à un avis suffisant de quinze (15) mois. Il a alors appliqué les facteurs de l'affaire « Wallace » (une décision ayant accordé des dommages et intérêts au titre de la « manière du licenciement ») pour prolonger l'avis suffisant de neuf (9) mois, à vingt-quatre (24) mois. Le juge a indiqué que le comportement de Honda constituait une tentative abusive de se soustraire à sa responsabilité de répondre aux besoins de l'incapacité de M. Keays et a accordé des dommages et intérêts punitifs de 500 000 \$. Honda et M. Keays ont fait appel.

Cour d'appel de l'Ontario

La Cour d'appel de l'Ontario a rejeté l'appel de Honda concernant le renvoi injustifié et le prolongement « Wallace » de neuf mois. La Cour a indiqué que le juge de première instance était en droit d'accorder des dommages et intérêts punitifs, étant donné que le comportement de Honda constituait de la discrimination et du

harcèlement aux termes du Code ontarien des droits de la personne. La Cour a ramené les dommages et intérêts punitifs à 100 000 \$.

Cour suprême du Canada

La Cour suprême du Canada a affirmé que le licenciement de M. Keays était injustifié et qu'il avait droit à un avis suffisant de quinze (15) mois. La majorité (7-2) a trouvé que les dommages et intérêts « Wallace » n'auraient pas dû être accordés, car la manière dont Honda avait congédié M. Keays ne constituait pas une énorme manifestation de mauvaise foi justifiant le prolongement de la période d'avis à vingt-quatre (24) mois. La Cour a unanimement tranché que les dommages et intérêts punitifs n'auraient pas dû être accordés. Le comportement de Honda envers M. Keays n'a pas été suffisamment dur, vindicatif, répréhensible ou malicieux pour mériter une punition.

Que signifie la décision Honda pour les employeurs?

La décision aura des conséquences majeures pour le droit en matière de renvoi injustifié. Les employeurs peuvent se rassurer car ils ne se verront pas imposer de dommages et intérêts outrageux et dédoublés, même si des comportements tel que la déformation des faits motivant le licenciement ou la diffamation de l'employé les exposent à des sanctions du type « Wallace ». Dans ces situations, l'employé obtiendra à juste titre une compensation pour des dommages réels, ceux-ci commandent une indemnité.

La décision reconnaît aussi que les efforts de l'employeur pour mettre sur pied un programme en cas d'incapacité qui comprend des communications régulières avec le médecin de l'employé afin d'appuyer le traitement constitue une façon valable de répondre aux besoins. M. le juge Batarache a déclaré : « ...J'accepte la nécessité de contrôler les absences d'employés qui sont régulièrement absents du travail en tant qu'exigence de travail véritable à la lumière de la nature même du contrat d'emploi et de la responsabilité de l'employeur de gérer son effectif. » ■



DON'T MISS...

CONFERENCE 2009

APRIL 29, 30 AND MAY 1, 2009

HOTEL INTERCONTINENTAL MONTREAL, QUEBEC.

INTERNATIONAL STAFFING NEWS

NOUVELLES INTERNATIONALES DU SECTEUR DU PLACEMENT



Agency workers will be given the same employment rights as permanent staff after 12 weeks under proposals agreed to between the government and unions.

Ministers plan legislation this autumn to guarantee agency staff equal treatment but this depends on a similar EU directive being passed before then.

Unions, which have campaigned for the measure for years, said the agreement offered much stronger legal protection. Employers groups described the agreement as the "least worst option."

■ Les travailleurs d'agence auront les mêmes droits en matière d'emploi que le personnel permanent après douze (12) semaines aux termes de propositions acceptées par le gouvernement et les syndicats. Les ministres planifient pour l'automne une législation visant à garantir au personnel des agences un traitement égal, mais cela dépendra de l'adoption préalable d'une directive similaire de l'UE. Les syndicats, qui ont fait campagne pendant des années pour cette mesure, déclarent que l'accord offre une protection juridique beaucoup plus grande. Les groupes d'employeurs ont décrit l'accord comme « le moindre de deux maux ».

The REC (Recruitment and Employment Confederation) has estimated that it could cost the UK recruitment industry more than £10 million a week to establish the correct pay for

temporary workers," said Mike Walmsley, one of Europe's leading recruitment trainers and chair of MikeWalmsley.com.

"As usual, with ill-thought-through legislation, lots of questions remain unanswered and the REC is forming a commission to seeking clarity on the scope of what equal treatment covers. This new working group will hopefully include the Trade Union Congress, the Confederation of British Industry and the Chartered Institute of Personnel Directors plus input from other business organizations, HR professionals and leading employment lawyers. I for one, hope they will recognize that there should be exemptions. For example, there are specific issues for smaller employers where there are no formal pay bands and there is a clear need to exempt limited company contractors.

However, now that the horse has bolted I'm advising recruitment owners to look for the commercial advantage. 3.2 million UK businesses use agency workers and the majority will have questions about this legislation. In these circumstances, fast-moving recruiters can win a lot of business by inviting prospective clients to advisory seminars – co-hosted by their recruitment firm and an employment lawyer – and to then follow-up after those events and win that business.

■ « La REC (Recruitment and Employment Confederation) a évalué qu'il en coûterait plus de 10 millions de livres par semaine à l'industrie du recrutement du R.-U. afin d'instaurer une juste rémunération de la main d'œuvre temporaire », a déclaré Mike Walmsley, l'un des chefs de file d'Europe du secteur de la formation en recrutement et président de MikeWalmsley.com. « Comme d'habitude, beaucoup de questions demeurent sans réponse parce que la législation a été mal conçue, et la REC met sur pied une commission pour y voir clair à propos de ce que couvre la notion de traitement égal. Ce nouveau groupe de travail fera appel, nous l'espérons, au Trade Union Congress, à la Confederation of British Industry et au Chartered Institute of Personnel Directors ainsi qu'aux commentaires d'autres organisations du milieu des affaires, aux professionnels des RH et à des juristes réputés du droit du travail. Pour ma part, j'espère qu'on reconnaîtra qu'il faut des exemptions. Par exemple, cela pose des problèmes spécifiques aux petits employeurs ne disposant pas de tranches salariales officielles et la nécessité d'exempter les entrepreneurs des sociétés à responsabilité limitée. »

« Cependant, maintenant que le cheval s'est emballé, je conseille aux propriétaires de firme de recrutement de rechercher un avantage commercial. Les entreprises du R.-U. ayant recours aux travailleurs des agences sont au nombre de 3,2 millions et la majorité se poseront des questions à propos de cette législation. Dans ces conditions, un recruteur avisé peut augmenter

considérablement son chiffre d'affaires en invitant les clients éventuels à assister à des séminaires d'information organisés par sa firme de recrutement et un juriste en droit du travail et en effectuant ensuite un suivi pour obtenir de nouveaux clients. »



Recession – properly defined

Many people are under the impression that a recession is two consecutive quarters, or six months, of declining economic activity as measured by GDP, or gross domestic product. Actually, that is how the media often defines a recession because they either 1) don't have the time to go through and explain the proper definition, or 2) don't think the general public is smart enough to actually grasp the true definition.

The National Bureau of Economic Research (NBER) is generally considered the definitive source in identifying economic cycles and the unofficial authority to say when recessions begin and end. It "does not define a recession in terms of two consecutive quarters of decline in real GDP. Rather, a recession is a significant decline in economic activity spread across the economy, lasting more than a few months, normally visible in real GDP, real income, employment, industrial production, and wholesale-

retail sales. Note that those four indicators are reported monthly – not quarterly.

Well, real GDP in the US, while still in positive territory has declined in growth; real income is still growing, albeit greatly assisted by the *Economic Stimulus Act* of 2008, a.k.a. the tax rebate; employment and jobs have been down for several months; industrial production has been down for three of the first five months of this year; and wholesale-retail sales have slowed considerably. You decide if America is in a recession.

■ Récession : la bonne définition

Bien des gens ont l'impression qu'il suffit pour parler de récession de deux trimestres consécutifs, ou six mois, de recul de l'activité économique tel que mesurée par le PIB, ou produit intérieur brut. En fait, c'est la façon dont les médias définissent une récession parce que soit 1) ils n'ont pas la place d'élaborer et d'expliquer la bonne définition ou soit 2) ils ne prêtent pas au grand public l'intelligence nécessaire pour vraiment comprendre la bonne définition.

Le National Bureau of Economic Research (NBER) est généralement tenu comme une source sûre pour ce qui est d'identifier les cycles économiques et pour l'autorité non officielle décrétant quand une récession commence et quand elle se termine. Il ne définit pas une récession par deux trimestres consécutifs de recul du PIB réel; une récession, selon lui, est un recul important et généralisé de l'activité économique, qui dure plus de quelques mois, qui se reflète d'ordinaire dans le PIB réel, dans le revenu réel, dans l'emploi, la production industrielle et le chiffre de vente des grossistes. Prenez note que ces quatre indicateurs font l'objet de rapports mensuels et non pas trimestriels.

Et bien, la croissance du PIB réel des É.-U., bien que se poursuivant, a chuté; le revenu réel est encore en croissance, bien que grandement aidé par le Economic

Stimulus Act de 2008, c.-à-d. les remises fiscales; l'emploi est en chute depuis plusieurs mois; la production industrielle a chuté pendant trois des cinq premiers mois de l'année et le chiffre de vente des grossistes a considérablement ralenti. Décidez par vous-même si les États-Unis sont en récession.

What was old, could be new again ...

Here's an interesting thought – the high cost of oil could revitalize American manufacturing. And since manufacturing has been such an important sector for staffing companies, this could be an opportunity that staffing companies may have long ago abandoned.

One overlooked contributing factor to the boon in offshore manufacturing has been the relatively inexpensive shipping and transportation costs to get the finished goods back to these shores. But, the rising price of fuel along with other increasing costs as these nations become more prosperous, offshoring is starting to lose the cost advantage. According to ABC News, the cost to transport a shipping container from Shanghai to New York has risen from about \$3,000 to around \$8,000.

Although one month does not make a trend, the Institute for Supply Management reported – quite to the surprise of experts – that manufacturers increased production in June, the first time since January. And there have been anecdotal reports that U.S. companies that had products manufactured overseas are now switching to local manufacturers because of the rising costs. Although this development has yet to be reflected in official U.S. Bureau of Labor Statistics (BLS) data, some manufacturers

– for example, furniture makers in North Carolina – are hiring because their wholesale customers are no longer purchasing from China, Inc.

This may be an anomaly or the start of a new trend – it's really too soon to tell. It may only be a question of how high the cost of transportation needs to get before domestic manufacturing starts to return to these shores. Perhaps at one time in the future some Pittsburgh steel mills will reopen, especially if domestic steel production can combine its transformation into a high-tech manufacturer with energy-efficiency.

■ Un retour du balancier ?

Voici une pensée intéressante : le coût élevé du pétrole pourrait revitaliser le secteur manufacturier américain. Comme ce secteur a déjà été très important pour l'industrie du placement, il pourrait s'agir d'une occasion sur laquelle les firmes de placement ne comptaient plus depuis longtemps.

L'un des facteurs, qui a contribué à l'aubaine que représentait la fabrication outre mer et qu'on oublie souvent, était le coût relativement bas de l'expédition et du transport des produits finis jusqu'à nos rivages. Mais la hausse du coût du carburant ainsi que l'augmentation d'autres coûts se produisant à mesure que les pays outre mer deviennent plus prospère font que la fabrication à l'étranger commence à perdre son attrait économique. Selon ABC News, le coût du transport d'un conteneur de Shanghai à New York est passé d'environ 3 000 \$ à environ 8 000 \$.

Si un mois ne suffit pas à assurer une tendance, le Institute for Supply Management a signalé – à la surprise des experts – que les fabricants ont augmenté leur production en juin pour la première fois depuis janvier. Il y a eu aussi des rapports isolés selon lesquels des entreprises américaines qui faisaient fabriquer leurs produits à l'étranger

reviennent chez les fabricants locaux en raison de la hausse des coûts. Bien que les données officielles du Bureau of Labor Statistics (BLS) des États-Unis ne rendent pas encore compte de ce phénomène, certains fabricants – par exemple, les fabricants de meubles de Caroline du Nord – embauchent parce que leurs clients de gros n'achètent plus en Chine.

C'est peut-être une anomalie ou bien le début d'une nouvelle tendance; il est encore trop tôt pour le dire. Peut-être nous faut-il attendre que le coût du transport grimpe suffisamment pour que la fabrication redevienne domestique. Peut-être que, dans quelque temps, certaines aciéries de Pittsburgh se remettront en marche si la production interne d'acier réussit sa transformation en production de pointe éconergétique. ■

BRUCE STEINBERG has been active in the staffing industry for more than 20 years. He has developed localized benchmarking and strategic planning tools for temporary help services and currently provides strategic planning, research and consulting services for the temporary help services, staffing, and the IT staffing and solutions sectors. Website: brucesteinberg.net.

BRUCE STEINBERG est actif dans l'industrie du placement depuis plus de vingt ans. Il a mis au point des outils de repérage localisé et de planification stratégique pour les services de main d'œuvre temporaire et offre présentement des services de planification stratégique, de recherche et d'expert-conseil aux secteurs des services de main d'œuvre temporaire, de placement ainsi que de placement et de solutions en TI. Site Web : brucesteinberg.net

ACSESS AFFILIATES OFFER MEMBER BENEFITS

CES COMPAGNIES AFFILIÉES OFFRENT DES SERVICES AUX MEMBRES DE L'ASSOCIATION

CANWEST PUBLISHING

City / Ville: Montreal, Ottawa, Toronto, Winnipeg, Regina, Saskatoon, Edmonton, Calgary, Victoria & Vancouver

Website / Site Web: Canada.Com

Email / Courriel:

amaki@Png.Canwest.Com

Service/Product: Canwest Publishing produces a variety of different products ranging from the most read newspapers in Canada to our highly successful online properties.

Service/Produit: Canwest Publishing offre une grande variété de produits différents, depuis les journaux les plus lus au Canada jusqu'à nos propriétés en ligne hautement efficaces.

Regions: National

Régions: Nationales

Description: We are a national network with a local focus. The working.com network helps Employers reach the largest online pool of active jobseekers and passive candidates across Canada. Supported by canada.com and the entire chain of Canwest publications, working.com offers the greatest candidate reach for its clients. With a variety of branding & targeting options working.com provides you with the tools and platforms to broadcast your message to your desired audience where they frequent.

Description: Nous sommes un réseau national focalisé sur le domaine local. Le réseau working.com aide les employeurs à atteindre la plus importante réserve en

ligne de candidats actifs et passifs dans l'ensemble du Canada.

Appuyée par canada.com et la chaîne complète des publications Canwest, working.com offre le meilleur moyen à ses clients de trouver le bon candidat. Avec une variété d'options de marques et de ciblage, working.com vous offre les outils et les plates-formes afin d'émettre votre message à l'auditoire désiré, où il se trouve.

r.a.cohen consulting

R. A. COHEN CONSULTING

City / Ville: Toronto, ON

Website / Site Web:

racohenconsulting.com

Email / Courriel:

bob@racohenconsulting.com

Service/Product: Mergers and acquisitions advisory services for buyers and sellers of staffing businesses.

Service/Produit: Des services consultatifs au sujet des fusions et acquisitions pour les acheteurs et les vendeurs des entreprises de dotation en personnel.

Regions: International

Régions: Internationales

Description: Bob Cohen & Sam Sacco provide staffing industry only M&A Advisory Services, Valuations and Strategic Consulting for Owners of all types of staffing firms.

Description: Bob Cohen et Sam Sacco

offrent exclusivement à l'industrie de dotation en personnel des services consultatifs M et A, des évaluations et des consultations stratégiques pour les propriétaires de tous les types d'entreprises de dotation en personnel.

Find A Job Canada

FIND A JOB CANADA

City / Ville: Calgary, Alberta

Website / Site Web:

find-a-job-canada.com

Service/Product:

Online employment site

Service/Produit:

Site d'emplois en ligne

Regions: National

Régions: Nationales

Description: Find A Job Canada was created to provide a cost effective online recruitment service for Canadian employers and employment agencies. Our flat rate of \$40 per job posting makes us an affordable option for organizations of all sizes.

Description: Find A Job Canada a été créée pour offrir un service de recrutement en ligne économique pour les employeurs et les agences d'emploi canadiens. Notre taux forfaitaire de 30 \$ par inscription d'emploi fait de nous une

option abordable pour les organismes quelle que soit leur importance.



LMS PROLINK LTD.

City: 20 affiliate offices across Canada

Ville: 20 bureaux affiliés dans l'ensemble du Canada

Website / Site Web: lms.ca

Email / Courriel: mikef@lms.ca

Service/Product: liability insurance, health and dental, home and auto

Service/Produit: Assurance responsabilité, santé et dentaire, résidentielle et auto

Regions: all Regions

Régions: toutes les régions

Description: LMS PROLINK Ltd. have developed a unique insurance program designed specifically for ACSESS members. Mike Ferguson is the Liability expert.

Description: LMS PROLINK Ltd. a mis au point un programme d'assurance particulier, conçu spécifiquement pour les membres de notre Association. Mike Ferguson est l'expert en assurance responsabilité.

**mindSCOPE STAFFING SOFTWARE****City / Ville:** Toronto, ON**Website / Site Web:** mindscope.com**Email / Courriel:**

Cameron.Lawrie@mindscope.com

Service/Product:

Applicant Tracking Software (ATS)

Service/Produit: Logiciel de suivi des candidats (ATS)**Regions:** International**Régions:** Internationales

Description: mindSCOPE Staffing and Recruiting Software has been an integral part of the staffing industry for over a decade, providing companies with the tools that are required to succeed in a very competitive market. mindSCOPE continuously monitors, develops and evaluates our CURA software to meet the growing needs of our customers.

Description: Le logiciel de recrutement et de dotation en personnel mindSCOPE a été une partie intégrante de l'industrie de dotation en personnel depuis plus d'une décennie. Il offre aux compagnies les outils nécessaires pour réussir dans un marché très concurrentiel. mindSCOPE surveille, développe et évalue continuellement notre logiciel CURA pour satisfaire les besoins croissants de nos clients.

**STAFFGUARD****City / Ville:** Markham, ON**Website / Site Web:** dkcgroup.com**Email / Courriel:**

paulk@dkcgroup.com

Service/Product: Commercial insurance including errors and omissions, commercial general liability, office liability, office contents and theft/liability coverages extending to actions of temporary employees working on assignment

Service/Produit: Assurance commerciale, y compris erreurs et omissions, responsabilité commerciale générale,

responsabilité de bureau, contenu de bureau et garanties de vol/responsabilité incluant même les actions des employés temporaires travaillant à l'emploi qui leur est assigné.

Regions: National**Régions:** Nationales

Description: Exclusive to the Canadian Staffing Industry, this comprehensive commercial business insurance program bundles all your requirements into ONE simple and convenient package (includes errors and omissions, commercial general liability, theft and office contents coverages). Paul Kako, Managing Director Staffguard Program is a 10-year insurance professional with 10 years of previous recruitment experience.

Description: Ce programme d'assurance d'affaires commerciales au complet est offert en exclusivité à l'industrie canadienne de dotation en personnel et réunit tous vos besoins en UN seul forfait simple et pratique (les garanties comprennent erreurs et omissions, responsabilité générale commerciale, vols et contenu de bureau). Paul Kako, directeur gérant du programme Staffguard est un professionnel ayant 10 ans d'expérience dans l'assurance et 10 ans d'expérience précédente dans le recrutement.

TFI CONTRACT**City / Ville:** Houston, TX**Website / Site Web:** tficontract.com**Email / Courriel:**

ehubbard@tfiresources.com

Service/Product: employer of record, payroll funding, payroll processing

Regions / Régions: Canada, U.S.

Description: TFI Contract is an employer of record, payroll funder, and payroll processor for independent recruiters who want to expand their business by taking advantage of temporary and contract placement opportunities in the office/clerical and office/professional markets.

**3DORS INCORPORATED****City / Ville:** Brampton, ON**Website / Site Web:** 3dors.com**Email / Courriel:**

Info@3dors.com

Service/Product:

Networking Tools

Service/Produit:

Outils de réseautage

Regions: National**Régions:** Nationales

Description: 3DORS is an innovative new business that allows ethical, like-minded recruitment and staffing agencies to collaborate to find suitable candidates and fill job orders faster and more effectively than ever before. Using proprietary software, 3DORS member agencies are seamlessly and confidentially connected, allowing them to easily share candidate and job order information without revealing any secure or proprietary content. We maximize the return on your invested time by providing another option for all of the candidates that you have screened, but not been able to place. You may have the perfect candidate for another agency's order on hand. You place another candidate, the other agency fills an order quickly and effectively, and the employer gets a great hire. Everyone wins!

Description: 3DORS est une nouvelle entreprise novatrice qui permet aux agences de recrutement et de dotation en personnel, faisant preuve d'un jugement éthique et à l'esprit ouvert, de collaborer pour trouver des candidats convenables et remplir ainsi les offres d'emploi plus rapidement et plus efficacement que jamais auparavant. En utilisant un logiciel particulier, les agences membres de 3DORS sont raccordées d'une manière confidentielle et uniforme. Ceci leur permet de partager facilement les informations concernant un candidat et la commande d'un client sans révéler la partie confidentielle ou

personnalisée. Nous vous permettons de tirer le maximum du temps consacré en offrant une autre option à tous les candidats interrogés mais que vous n'avez pas été en mesure de placer. Vous avez peut-être le candidat parfait pour remplir rapidement la commande et l'employeur obtiendra exactement ce qu'il recherche. Tout le monde y gagnera !

QUESTEK SYSTEMS INC.**City / Ville:** Toronto, ON**Website / Site Web:** questekinc.com**Email / Courriel:**

sales@questekinc.com

Service/Product: Questek offers complete integrated software solutions to staffing companies and corporate HR departments. Our modules include Applicant Tracking, Client Contact Management, Job Order Management, Web Portal and an integrated Accounting System for temporary help services.

Service/Produit: Questek offre des solutions de logiciel intégrées complètes aux compagnies de dotation en personnel et aux services des RH des entreprises. Nos modules comprennent le suivi des candidats, la gestion de contact du client, la gestion des commandes d'emploi, le portail sur le web et un système de comptabilité intégré pour les services d'employés temporaires.

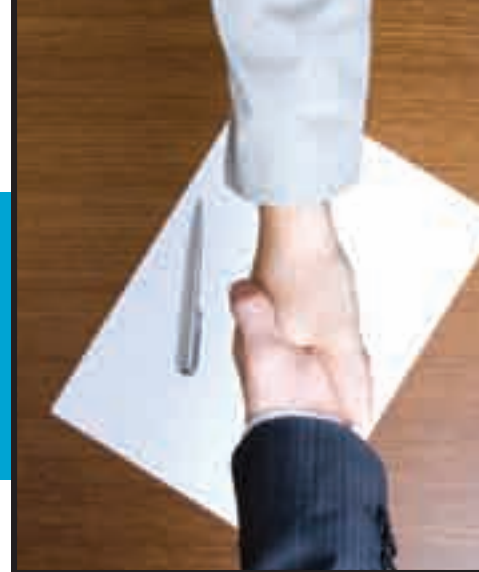
Regions: International**Régions:** Internationales

Description: Questek Systems has been offering software solutions to this industry for 22 years. We provide software, full implementation services, consulting and software support.

Description: Questek Systems offre des solutions de logiciel à cette industrie depuis 22 ans. Nous fournissons le logiciel, des services complets de mise en place, la consultation et le soutien informatique.

MERGERS & ACQUISITIONS: THE IMPACT ON OUR INDUSTRY

BY BOB COHEN, CPC



SESSION LEADERS:

- MIKE DUFF, CEO of the Design Group based in Edmonton (Acquirors).
- PAUL CHRISTIE, CPC, President of Unique Personnel based in Montreal (recently acquired).
- TERRY POWER, President and COO of Sapphire Technologies Canada Limited based in Toronto (His firm has been acquired 4 times).

MODERATOR:

- BOB COHEN, CPC, R.A. Cohen Consulting in Toronto (a Staffing Industry M&A advisory firm).

THE PURPOSE OF THIS SESSION WAS TO BROADEN ATTENDEES' APPRECIATION OF SOME OF THE FACTORS THAT GO INTO A SALE OR ACQUISITION OF A STAFFING FIRM.

Mike Duff began with his story:

- Founded in Edmonton in 1976, Design Group is one of the largest privately held staffing firms in Canada;
- Revenue of \$300 Million (2007)

Design Group operates several additional brand names, including:

- The People Bank
- Inteqna
- Project Search Group
- Placement Group, and
- AIMCO Staffing Solutions

Design Group's M & A strategy is designed for:

- Risk Diversification
- To augment their organic growth
- Add Talent
- Expand Customer Base and Market Share
- Economic return on investment

They look for and rank in importance:

1. Provide long-term win for all parties (owners, employees, customers)
2. Cultural compatibility, shared values, norms and behaviours
3. Established leadership to continue
4. Opportunity to add value through technology, capital, scale, geographic reach, management support, etc.
5. Prefer smaller companies as they are easier to integrate
6. Similar growth strategy as Design Group

Mr. Duffy shared their valuation model and their preferred terms for acquisitions.

Paul Christie CPC told of his unexpected and recent sale of his company, Unique Personnel to TransForce Income Fund. Since the sale on February 1, 2008 Paul has remained as President and continues to oversee the growth of the company.

Unique Personnel based in Montreal supplies labour and management to the logistics industry in Montreal, Quebec City, Moncton, Halifax, Ottawa, Toronto and Sarnia.

Paul's father started Unique in 1981 and Paul came on 1989 and became President in 2000 and sole owner in 2004.

Paul had no thoughts of selling until he went golfing with a competitor/colleague who had recently sold to TransForce and was happy with the arrangements. Paul agreed to come to a meeting and when he did, he liked everything he heard from TransForce including they would keep his staff intact post-acquisition.

They also in Paul's words made him "an offer he couldn't refuse". Over the past year his parent has bought five Quebec based Driver Services and are looking for more.

Terry Power, President & COO of Sapphire Technologies, formerly CNC Global until 1998 when it was sold through a leveraged buyout to Kohlberg, Kravis Roberts & Co who sold to Torquest (a Toronto based Private Equity Group) in 2004 who subsequently sold it to The Vedior Group (Sapphire division) in 2006 and soon to be Randstad in July 2008 when Randstad formally completes their acquisition/merger with Vedior and become the second largest Staffing firm in the world.

Terry has worked at the same company since 1997 and is starting on his fourth ownership group over the past ten years. There were various reasons for the changes in ownership and in all cases Terry found few and relatively minor changes which were offset by improvements. Terry hopes and expects his next ten years will bring continued growth and fewer if any ownership changes.

The Q & A session was brisk and active with many participants asking questions of all of the panelists and the audience had many questions for the moderator as well. The session was SRO and most participants seemed to enjoy the informative exchange. ■

FUSIONS ET ACQUISITIONS: LES CONSÉQUENCES POUR NOTRE INDUSTRIE

PAR BOB COHEN, CPC

LES MEMBRES DU PANEL ÉTAIENT :

MIKE DUFF, PDG du Design Group, d'Edmonton (acquéreur).

PAUL CHRISTIE, CPC, président de Unique Personnel, de

Montréal (récemment acquis).

TERRY POWER, président et directeur de l'exploitation de Sapphire Technologies Canada Limited, de Toronto (sa firme

a été acquise à quatre reprises).

MODÉRATEUR :

BOB COHEN, CPC, R.A. Cohen Consulting de Toronto (une firme-conseil en F et A dans l'industrie du placement).

L'OBJET DE CETTE SÉANCE ÉTAIT D'APPROFONDIR LA CONNAISSANCE DES ASSISTANTS DE CERTAINS DES FACTEURS EN JEU DANS LA VENTE OU L'ACQUISITION D'UNE FIRME DE PLACEMENT.

C'est Mike Duff qui a pris la parole le premier.

- Fondé à Edmonton en 1976, Design Group est l'une des plus grandes firmes privées de placement au Canada;
- Revenu de 300 M\$ (2007).

Design Group exploite plusieurs entreprises sous d'autres noms, notamment :

- The People Bank
- Inteqna
- Project Search Group
- Placement Group
- AIMCO Staffing Solutions

La stratégie de F et A de Design Group vise à :

- diversifier les risques;
- alimenter sa croissance organique;
- ajouter du talent;
- élargir l'assiette de clients et la part du marché;
- obtenir un retour économique sur l'investissement.

Voici, par ordre d'importance, ce que l'entreprise recherche :

1. Assurer des gains à long terme à toutes les parties (propriétaires, employés, clients)
2. Compatibilité culturelle, valeurs, normes et comportements communs
3. Poursuite du leadership en place
4. Possibilité d'ajouter de la valeur grâce à la technologie, au capital, à l'échelle, à la desserte géographique, à un appui à la direction, etc.
5. Préférence pour de plus petites entreprises, qui sont plus faciles à intégrer
6. Stratégie de croissance semblable à celle du Design Group

M. Duffy a communiqué le modèle d'évaluation et les modalités d'acquisition privilégiées par son entreprise.

Paul Christie, CPC, a raconté comment s'est faite la vente inattendue et récente de son entreprise, Unique Personnel, à TransForce Income

Fund. Paul est demeuré président depuis la vente, le 1^{er} février 2008, et continue de superviser la croissance de l'entreprise.

Unique Personnel, située à Montréal, fournit de la main d'œuvre et des cadres à l'industrie de la « logistique » à Montréal, Québec, Moncton, Halifax, Ottawa, Toronto et Sarnia.

Le père de Paul a fondé Unique en 1981; Paul est arrivé en 1989 et est devenu président en 2000, et propriétaire unique en 2004.

Paul n'avait aucune intention de vendre jusqu'à ce qu'il joue au golf avec un concurrent/collègue qui avait récemment vendu son entreprise à TransForce et qui était très heureux des conditions. Paul a accepté de venir à une réunion et d'écouter; il a aimé tout ce que TransForce avait à lui dire, notamment que son personnel demeurerait tel quel après l'acquisition.

TransForce a aussi fait, dans les mots de Paul, « une offre qu'il ne pouvait pas refuser »; le reste, comme on dit, est de notoriété publique. Au cours de la dernière année, sa société mère a acheté cinq autres services de placement de chauffeurs au Québec et reste à l'affût

Terry Power est président et directeur de l'exploitation de Sapphire Technologies, connue sous le nom de CNC Global jusqu'en 1998, lorsqu'elle a été vendue dans le cadre d'une acquisition par emprunt à Kohlberg, Kravis Roberts & Co, qui l'a vendue à Torquest (un groupe financier privé de Toronto) en 2004, qui l'a ensuite vendue à The Vedior Group (division Sapphire) en 2006; elle passera bientôt sous le contrôle de Randstad, lorsque celle-ci effectuera officiellement en juillet 2008 sa fusion/acquisition avec Vedior pour devenir la deuxième plus grande firme de placement au monde.

Terry a travaillé dans la même entreprise depuis 1997 et connaît son quatrième groupe propriétaire en dix ans. Les changements de propriétaire se sont faits pour diverses raisons et il est toujours flatter de savoir que des gens désirent posséder votre entreprise.

Terry n'a constaté, au cours de toutes ces tribulations, qu'un nombre modeste de changements, la plupart relativement mineurs, et beaucoup d'améliorations.

Terry prévoit et espère que les dix prochaines années verront une croissance ininterrompue et peu ou pas de changement de propriété.

La période de questions et réponses a été fructueuse et animée, plusieurs participants posant des questions à tous les membres du panel ainsi qu'au modérateur.

La salle était pleine et la plupart des participants ont semblé apprécier l'échange d'information. ■

MEMBER NEWS

Partnerships Program

Alberta OH&S Toolkit Announced

ONE OF OUR KEY OBJECTIVES IN THE PARTNERSHIPS program was to develop a health and safety resource tool that would provide a summary of industry best practices and procedures. Over the course of 2007–2008, ACSESS Alberta member firms (who are to be acknowledged for their commitment to this project), the Alberta Government (Employment and Immigration), the Alberta Association for Safety Partnerships, WCB and other committee members worked diligently to draft content and compile sample policies and procedures for inclusion in our industry specific resource tool.

We are very pleased to announce that the launch of our **Alberta Staffing Industry OH&S Toolkit** will be held on **October 15th, 2008**. A luncheon session will be held in Calgary. A formal invitation will be released to Hector Goudreau, Minister of Employment and Immigration and both sessions will include presentations from government and industry leaders. As part of our ongoing involvement in the Partnerships program, ACSESS continues to work closely with the Alberta government (Employment and Immigration), the Alberta Association for Safety Partnerships, industry groups, educational institutions and labour organizations to promote the importance of health and safety in Alberta. The toolkit will provide the staffing industry with practical information and ensure that members

are well informed of their responsibilities to maintain health and safety among temporary employees. To ensure long-term value, materials will be reviewed and updated on an annual basis.

Background on Partnerships

The Partnerships in Health and Safety Program is a voluntary program designed to assist employers to improve health and safety in the workplace and create a culture of safety for all Alberta businesses. Successful completion of the Partnerships program makes you eligible to receive a Certificate of Recognition (COR), which are issued by Certifying Partners and are co-signed by AE&I. Having a valid COR entitles your business to certain benefits, including a rebate on your WCB premiums. Please visit: employment.alberta.ca/cps/rde/xchg/hre/hs.xml/277.html to review information on program principles and objectives and to learn more about the **Certificate of Recognition program**.

As a partner, ACSESS will promote awareness and involvement of its members by regularly communicating with members and actively promoting the Partnerships program. This will be done by posting information on the ACSESS website as well as providing a minimum of two annual electronic or paper mailouts to all Alberta members, promoting Partnerships, and highlighting the relationship between ACSESS and the Alberta Association of Safety Partnerships to support members wishing to become involved in Partnerships.

Alberta Association for Safety Partnerships – A Premiere Choice for a Certifying Partner

Alberta Association for Safety Partnerships is a non-profit organization registered under the *Society Act* of Alberta for the purpose

of offering Certifying Partner services to Alberta businesses regardless of size or geographic location.

Being a Certifying Partner means the Association has developed and implemented a Quality Assurance Program that meets the Quality Assurance Standard of Alberta Employment and Immigration Partnerships Team.

All Certificates of Recognition are equal. A Certificate of Recognition issued by A.A.S.P. and Alberta Employment and Immigration are the same as the Certificates of Recognition issued by any other Certifying Partner. For more information on Safety Partnerships, please visit: safetypartnershipsaasp.com

ACSESS has been very successful in working with government agencies on a national scale to promote to industry firms the importance of making health and safety a priority. We continue to sponsor the Ontario Safety Groups Program comprised of 60 member firms, have developed the Ontario Health and Safety Guide for Industry (with supplements for the provinces of Nova Scotia and Quebec).

Moving forward, we will continue to work with members in Alberta to reinforce the importance and tremendous benefits of obtaining a COR and participating in the WCB's Partners in Injury Reduction Program.

We hope all Alberta members will attend our upcoming launch sessions (to be held in Edmonton and Calgary) and encourage you to contact me should you have any questions or require any additional information. ■

Mary McIninch, BA, LLB (Membre du Barreau du Québec) Director of Government Relations/ Directrice des Affaires Publiques. Association of Canadian Search, Employment and Staffing Services / Association Nationale des Entreprises en Recrutement et Placement de Personnel
905-826-6869 / 1-888-232-4962

ALBERTA
OH&S
TOOLKIT



Continued from "WSIB Audit Update" page 15

earnings for 2008 and the employer's only true business activity was supply of nonclerical labour covered under rate group 929 – then quite possibly the premium rate for rate group 929 would not be \$4.62 as it currently is for 2008, but considerably higher.

ACSESS therefore would encourage member firms to avoid potential problems with a WSIB audit by ensuring that the insurable earnings of common ancillary workers are properly prorated on a proportionate basis over the direct earnings that are attributable to each business activity classification assigned by the WSIB. ■

Access annual awards honour individual professionals and companies for their significant achievements. Awards presented in May 2008 were

Les prix annuels de l'Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel rendent honneur aux professionnels individuels et aux compagnies pour leurs importantes réalisations. Ces prix ont été décernés en mai 2008 :

AWARD OF EXCELLENCE

Richard Dufour, CPC

for his exemplary leadership and commitment to the Association of Canadian Search, Employment & Staffing Services and the staffing services industry in Quebec and Canada. (see page 14)

COMMUNITY SERVICE AWARD

**Eagle Professional Resources Inc.,
accepted by Kevin Dee, CPC**

for the company's extraordinary commitment to, and genuine concern for, the community at large.

HEALTH & SAFETY AWARD

Quantum Management Services Ltd.

a new award presented in recognition of a company in the staffing services industry that has demonstrated outstanding performance in processes relating to workplace health and safety.

SPECIAL RECOGNITION AWARD

Randy Upright

for his contribution as a National Director and for his outstanding commitment to the development of Industry Best Practices and Professional Standards in the Province of Alberta.

LEADERSHIP AWARD

Jeff Goplin

for his exceptional leadership and commitment to the provision of services to ACSESS members in the Edmonton Chapter.

CHAPTER OF THE YEAR

**Quebec Chapter,
accepted by Johanne Berry**

In recognition of the activities and programs, and unified efforts of its members to represent and protect the staffing services industry in Quebec.

PRIX D'EXCELLENCE

Richard Dufour, CPC

En remerciement de son engagement et de son leadership exemplaires envers l'Association au Québec et à travers le Canada.

**PRIX DES SERVICES
COMMUNAUTAIRES**

**Eagle Professional Resources Inc.,
accepté par Kevin Dee, CPC**

pour l'engagement exceptionnel de la compagnie, et son intérêt véritable envers l'ensemble de la collectivité

PRIX DE SANTÉ ET SÉCURITÉ

Quantum Management Services Ltd.

un nouveau prix décerné à une compagnie dans l'industrie des services de recrutement et placement de personnel qui a fait preuve d'une performance exceptionnelle dans son travail relié à la santé et à la sécurité sur le lieu de travail

CHAPITRE DE L'ANNÉE

**Chapitre du Québec,
accepté par Johanne Berry**

en reconnaissance des activités et programmes et des efforts concertés de ses membres pour représenter et protéger l'industrie des services de recrutement et placement de personnel au Québec.

PRIX DE RÉCOMPENSE SPÉCIALE

Randy Upright

pour sa contribution en tant que directeur national et son engagement exceptionnel envers le développement des meilleures pratiques de l'industrie et des normes professionnelles dans la province de l'Alberta.

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

PRIX DE LEADERSHIP

Jeff Goplin

pour son leadership exceptionnel et son engagement à la fourniture de services aux membres de l'Association dans le chapitre d'Edmonton.

Authoritative presentations yield practical tips

CONFERENCE 2008



In an interactive workshop session developed for owners and managers, Bruce McAlpine, president of Fulcrum Search Science Inc. focused on achieving competitive differentiation and creating “blue oceans” of market space for organizations operating in today’s marketplace. Using a concrete example of Cirque du Soleil, he demonstrated how the world-renowned company positioned itself as the premiere family entertainment venue by stepping outside the traditional circus box. His advice for owners is to find your blue ocean and step outside the recruiting box.

TAKE HOME TIP: Develop a blue ocean strategy for your organization to achieve uncontested market share, create and capture new demand, and make the competition irrelevant.

Syed Naseem, Manager with Human Resources and Development Canada, presented an overview and outlook for the Racism-Free Workplace Strategy (RFWS). RFWS is HRSDC-Labour Program’s component of CAPAR a horizontal initiative between Citizenship and Immigration, Justice Canada, Canadian Heritage, and HRSDC-Labour. ACSESS looks forward to continued collaboration with HRSDC in future.

TAKE HOME TIP: There are numerous benefits to a racism-free workplace: Economic integration is a precursor for social and cultural integration; a business case for diversity and inclusiveness, particularly in the face of changing demographics; and, fosters a sense of shared identity and belonging in Canadian society.

In practical terms, Barbara Bruno, president of Good as Gold Training, demonstrated to recruiters that it’s not the number of calls made each day that counts, but the focus on daily results that makes the difference between success and failure.

TAKE HOME TIP: Turn critical mistakes into viable solutions that will work for you. Focus on results and watch your income grow. Write down your expectations. Monitor and review them regularly. Set income goals. Know your send-out to placement ratio. Put systems in place. Work smart. Follow-up. And, recognize red flags.

Jeff Skrentny, The Jefferson Group, brought gales of laughter to the audience with his keynote presentation *Passion Payoff* as he recounted his personal journey to find a place in the corporate world. Skrentny asked members to focus on one of the keys to any type of success, professional or personal: having a personal philosophy for living every day. In his breakout session, Jeff provided valuable insight to consultants and recruiters and encouraged the use of Harvey Mackay’s *CUSTOMER PROFILE WORKSHEET*© with all clients and key prospects from this point forward.

TAKE HOME TIP: Find your PASSION Prescription and begin to rekindle PASSION back in all you do. Consider at least one of the following:

- Embrace your joys • Use your talents • Do something you’ve NEVER done • Teach someone or share time with someone who needs it • Become an expert or the best at something • Do something that SCARES you • Spend time in a natural place or garden • Do something healthy for yourself • Give back, Make a difference.

Danny Cahill, president of According to Danny, addressed Success in a Search Engine World. Part one of his presentation covered new practices for recruiting and provided examples of how to implement them in corporate and professional planning. In Part 2 of the session, Danny worked with participants to drill down and learn important tactical solutions to assist them in interviews with candidates. Specifics included how to find the opportunities in today's r-word economy.

TAKE HOME TIP: Words do not do justice to the take home value of attendance at a Cahill session. Some of the tips included on Danny's overheads - The best areas to spend money on are trade shows, training and new hires. Take care of senior members of your team with incentives/bonuses. And, under "market reality"... accept no excuses...seek higher level jobs... decrease size of target...accept no excuses...manage by ratios.

In a panel discussion of mergers and acquisitions, Mike Duff, president and CEO of Design Group Staffing Inc., Paul Christie, president of Unique Personnel Canada Inc., and Terry Power, president and CEO of Sapphire Canada led participants through a personal history of the impact of Mergers and Acquisitions on the industry. Moderator Bob Cohen, r.a. cohen consulting, kept the session flowing and the advice coming.

TAKE HOME TIP: In your mergers and acquisition strategy, target companies first and foremost that will provide a long-term win for all parties (owners, employees, customers). Understand the reasons why some negotiations fail and why other integrations fail.

Participants learned how and why they should be using websites such as Facebook and MySpace to promote their brand. Steven Rothberg, president and founder of collegerecruiter.com, provided statistics and encouraged recruiters to learn more in a session called Recruiting: The Rules Have Changed! Steven encouraged organizations to be a resource not recruiters to gain a foothold in campus and college environments.

TAKE HOME TIP: Acknowledge that the rules of recruiting have changed and create an active presence on Facebook and MySpace to enhance your brand.

ACSESS national president Steve Jones hosted an open dialogue with high-profile international industry guests, Tony Martin, executive chairman of The Corporate Services Group, Chairman of the Empresaria Group and former chairman and CEO of the board of management of Vedior, and Richard Wahlquist, President and CEO, American Staffing Association.

At the conference both shared observations on the past and forecasts for the future. Since then, in ASA's own publication featuring an annual economic analysis, Richard succinctly defines our industry as follows...

"The firms that compose today's 'staffing industry' are a wide and diverse group that provide an increasingly wide and diverse set of employment services and solutions to every segment of our economy. From executive recruiters and firms that provide and manage technology solutions, to firms that support hospitals, laboratories and specialize in manufacturing and logistics, staffing is everywhere..... If you had to describe generally what it is that we do, you might say we are in the adding value business."

ACSESS thanks all Conference 2008 speakers and participants for making the 10th anniversary event an outstanding success. ■



Minister of Human Resources and Social Development Canada, the Honourable Monte Solberg
Ministre de développement des ressources humaines Canada, Monte Solberg



Chapter of the Year award Quebec, accepted by Johanne Berry
Chapitre de l'année Québec, accepté par Johanne Berry



ACSESS Leadership Award - Jeff Goplin
Prix de Leadership - Jeff Goplin

Des exposés faisant autorité offrent des conseils utiles

C O N G R È S D E 2 0 0 8



AU COURS D'UN ATELIER INTERACTIF ÉLABORÉ À L'INTENTION DES PROPRIÉTAIRES ET DES CADRES, Bruce McAlpine, président de Fulcrum Search Science Inc., a abordé la différenciation concurrentielle et la création d'« océans bleus » d'espace de marché pour les organisations actives sur le marché d'aujourd'hui. Utilisant l'exemple concret du Cirque du Soleil, il a expliqué comment l'entreprise de renommée mondiale s'est positionnée en tant que divertissement familial de choix en débordant du cadre traditionnel du cirque. Son conseil aux propriétaires est de trouver leur propre océan bleu et de déborder du cadre du recrutement.

CONSEIL À EMPORTER : Élaborez une stratégie d'océan bleu pour votre organisation afin de vous accaparer d'une part de marché non contestée, de générer une nouvelle demande et d'y répondre, et de laisser la concurrence sur place.

Syed Naseem, gestionnaire au sein de Ressources humaines et Développement social Canada, a présenté un survol et un aperçu de la Stratégie pour un milieu de travail sans racisme (SMTSR). La SMTSR est une composante du PACCDR de RHDSC/Travail, une initiative horizontale regroupant Citoyenneté et Immigration, Justice Canada, Patrimoine Canada et RHDSC/Travail. Notre Association compte collaborer de façon suivie avec RHDSC à l'avenir.

CONSEIL À EMPORTER : Un milieu de travail sans racisme présente de nombreux avantages : l'intégration économique est un préalable à l'intégration sociale et culturelle; c'est une analyse de rentabilité de la diversité et de l'intégration, particulièrement en regard de l'évolution démographique; cela favorise un sentiment d'identité partagée et d'appartenance à la société canadienne.

En termes pratiques, Barbara Bruno, présidente de Good as Gold Training, a prouvé aux recruteurs que ce n'était pas le nombre de contacts effectués chaque jour qui comptait, mais plutôt porter attention aux résultats quotidiens qui font la différence entre le succès et l'échec.

CONSEILS À EMPORTER : Changez les erreurs critiques en solutions viables qui fonctionneront pour vous. Visez les résultats et voyez votre revenu s'étoffer. Mettez vos attentes par écrit. Contrôlez-les et révisez-les régulièrement. Fixez des objectifs en matière de revenu. Connaissez votre ratio de présentations et de placements. Mettez des systèmes en place. Travaillez intelligemment. Faites des suivis. Soyez conscient des drapeaux rouges.

Jeff Skrentny, The Jefferson Group, a fait rugir de plaisir son public avec son exposé d'ouverture, *Passion Payoff* (Le salaire de la passion), qui racontait son périple personnel pour se faire une place dans le monde des affaires. Skrentny a demandé aux membres de réfléchir sur l'une des clés du succès, professionnel comme personnel : disposer d'une philosophie personnelle pour vivre au jour le jour. Dans le cadre de son atelier, Jeff a donné de précieux conseils aux consultants et aux recruteurs et les a invités à utiliser dorénavant la *CUSTOMER PROFILE WORKSHEET*® (feuille de travail du profil du client) de Harvey Mackay pour tous les clients et clients éventuels.

CONSEIL À EMPORTER : Délivrez-vous une ordonnance de PASSION et commencez à revitaliser par la PASSION tout ce que vous faites. Envisagez au moins l'une des choses suivantes :

- Laissez-vous aller à vos caprices • Mettez vos talents à profit • Faites quelque chose que vous n'avez JAMAIS fait • Enseignez à quelqu'un ou consacrez du temps à quelqu'un qui en a besoin • Devenez un expert ou le meilleur en quelque chose • Faites quelque chose qui vous EFFRAIE • Passez du temps dans la nature ou au jardin • Faites quelque chose de sain pour vous-même
- Donnez en retour, faites une différence.

Danny Cahill, président de According to Danny et chef de file de la formation dans l'industrie, a livré Success in a Search Engine World (Le succès dans un monde de moteurs de recherche). La première partie de son exposé a couvert les nouvelles pratiques de recrutement en donnant des exemples sur la manière de les appliquer à la planification d'entreprise et professionnelle. Dans la deuxième partie de sa séance, Danny a travaillé avec les participants pour leur inculquer des solutions tactiques importantes qui les aideront au cours des entrevues avec les candidats. Les détails comprenaient la façon de dénicher des occasions dans l'économie en récession d'aujourd'hui.

CONSEIL À EMPORTER : Voici quelques conseils reproduits sur les transparents de Danny : Les meilleurs endroits où dépenser de l'argent sont les salons commerciaux, la formation et les recrues. Prenez soin des membres chevronnés de votre équipe par des incitatifs et des bonis. Et, sous « réalité du marché » : ... n'acceptez pas d'excuses... recherchez des postes de niveau supérieur ... réduisez la taille de la cible... n'acceptez pas d'excuses... gérez avec des ratios.

Au cours d'un panel sur les fusions et les acquisitions, Mike Duff, président et directeur général de Design Group Staffing Inc., Paul Christie, président de Unique Personnel Canada Inc., et Terry Power, président et directeur général de Sapphire Canada, ont fait part aux participants de leur interprétation personnelle de l'histoire des fusions et acquisitions au sein de l'industrie. Le modérateur Bob Cohen, de r.a. cohen consulting, a assuré le bon déroulement de la séance en veillant à ce que les conseils pleuvent.

CONSEIL À EMPORTER : Dans le cadre de votre stratégie de fusions et d'acquisitions, ciblez des entreprises qui apporteront d'abord et avant tout des gains à long terme pour toutes les parties (propriétaires, employés, clients). Comprenez les raisons pour lesquelles certaines négociations avortent et certaines intégrations échouent.

Les participants ont appris comment et pourquoi ils devraient se servir de sites

Web tels que Facebook et MySpace pour faire la promotion de leur entreprise. Steven Rothberg, président et fondateur de collegerecruiter.com, a fourni des statistiques et invité les recruteurs à en apprendre davantage dans le cadre d'une séance intitulée Recruiting: The Rules Have Changed! (Recrutement : Les règles ont changé !). Steven a incité les organisations à se présenter comme une ressource et non pas comme des recruteurs afin de prendre pied dans les universités et les collèges.

CONSEIL À EMPORTER : Tenez compte du fait que les règles du recrutement ont changé et assurez une présence active sur Facebook et MySpace pour rehausser la notoriété de votre entreprise.

Le président national d'ACSESS, Steve Jones, a tenu une discussion ouverte avec des invités de l'industrie de renommée internationale : Tony Martin, président-directeur général de The Corporate Services Group, président du Empresaria Group et ancien président et directeur général du conseil d'administration de Vedior et Richard Wahlquist, président et directeur général, American Staffing Association (ASA).

Au cours du Congrès, ces deux personnes ont communiqué leurs observations sur le passé et leurs prévisions pour l'avenir. Par la suite, Richard a défini avec concision notre industrie dans la propre publication de l'ASA, qui proposait son analyse économique annuelle :

« Les firmes qui composent l'industrie du placement » d'aujourd'hui constituent un groupe étendu et varié qui propose un ensemble de services de solutions d'emploi de plus en plus large et diversifié à l'intention de chacun des segments de notre économie. Des chasseurs de cadres et des firmes offrant et gérant des solutions en technologie aux firmes qui fournissent les hôpitaux, les laboratoires ou se spécialisent en fabrication ou en logistique, le placement de personnel est omniprésent... S'il me fallait décrire de façon générale ce que nous faisons, je dirais que nous sommes dans le secteur de la valeur ajoutée. »

ACSESS remercie tous les conférenciers et participants au Congrès de 2008 pour avoir fait de l'événement du 10^e anniversaire un succès exceptionnel. ■

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

www.fundingfanatics.com

ACSESS Welcomes the Following New Members

Notre association souhaite la bienvenue aux nouveaux membres suivants

Integria Consulting
Westmount, QC

L.J. Wade Human Resources Group Inc.
Stayner, ON

CPI Search Inc.
Brampton, ON

Nexstaf Inc.
Mississauga, ON

Elite Group
Mississauga, ON

E-Quality Staffing Services
Windsor, ON

Superior Staff Resources, Corp.
Williamsville, New York

Eventx Ltd
Toronto, ON

mindSCOPE Staffing Software
Toronto, ON

3DORS Incorporated
Brampton, ON

IQ Partners Inc.
Toronto, ON

IBM Canada Ltd.
Ottawa, ON
(to July 2008)

ACSESS
Congratulates 4 new
CPC Graduates
Félicitations aux
4 nouveaux
diplômés du CPC

CPC GRADUATES DIPLÔMÉS DU CPC

Kathy Verenka
Staff Bureau

Marina Soroka
Staff Bureau

Debbie Hatten
Advantage Personnel Ltd

David Wells
Advantage Personnel Ltd.

TRIEC UPDATE NOUVELLES DE TRIEC

Opportunities for Skilled Immigrants

In the last issue of *Dialogue* and again during Elizabeth McIsaac's* presentation at the ACSESS conference, we addressed TRIEC's efforts to enhance opportunities for skilled immigrants to find appropriate employment in Canada.

On June 25th, together with TRIEC, ACSESS hosted a round table to better understand the challenges that third party HR service providers face when presenting skilled immigrants as candidates to employers. During the morning session, a diverse group of industry members identified barriers facing immigrants as well as extensive resources and tools to help both newcomers and employers. Indeed, most participants were unaware of the extent of existing resources, which include credential assessment, job search support and language training services. Therefore, among recommendations resulting from this first meeting, was the creation of a list of available resources and tools for the staffing industry and for candidates.

The final report is almost ready and can be made available to those interested. Several key findings came out of the discussion, which will be pursued over the next few months.

*Elizabeth McIsaac is Executive Director of the Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC).

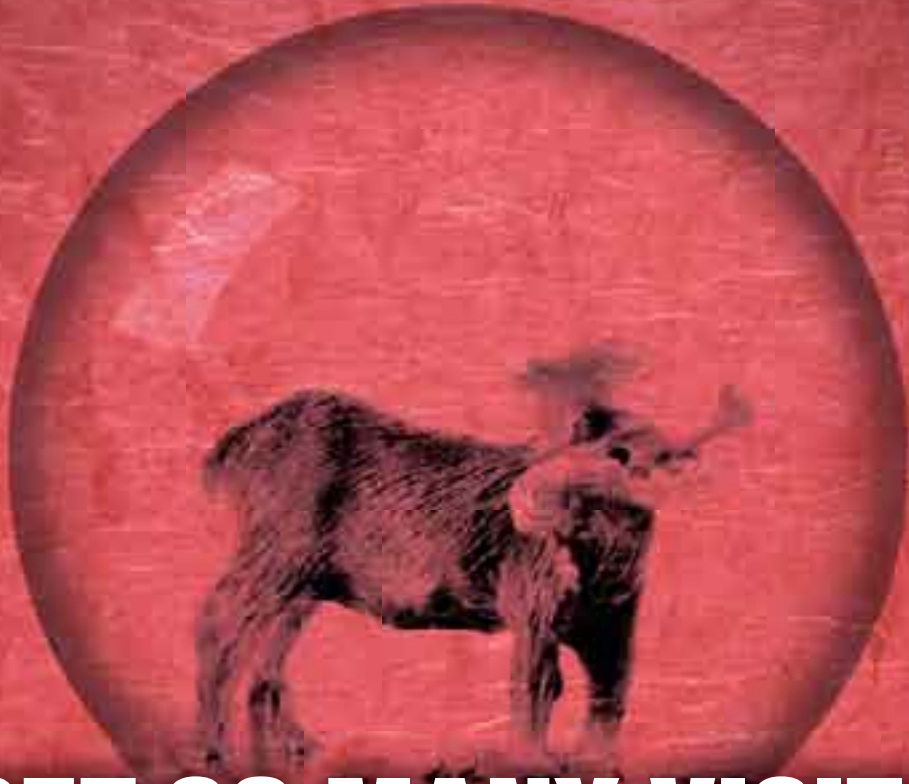
Occasions pour les immigrants qualifiés

Nous avons abordé, dans le dernier numéro de *Dialogue* ainsi qu'au cours de l'exposé de Elizabeth McIsaac * au Congrès d'ACSESS, les efforts de TRIEC visant à augmenter les occasions pour les immigrants qualifiés de trouver des emplois convenables au Canada.

Le 25 juin, notre Association a tenu une table ronde, conjointement avec TRIEC, afin de mieux comprendre les défis auxquels font face les tiers fournisseurs de services en RH lorsqu'ils présentent aux employeurs des immigrants qualifiés comme candidats. Au cours de la séance du matin, un groupe diversifié de membres de l'industrie a recensé les obstacles que rencontrent les immigrants ainsi qu'un ensemble complet de ressources et d'outils pour aider tant les nouveaux venus que les employeurs. De fait, la plupart des participants ne soupçonnaient pas l'étendue des ressources disponibles, comprenant l'évaluation des titres professionnels, l'aide à la recherche d'emploi et les services de formation linguistique. On compte donc parmi les recommandations formulées à l'occasion de cette première réunion la rédaction d'une liste des ressources et outils disponibles pour l'industrie du placement et pour les candidats.

Le rapport final est presque prêt et peut être communiqué aux personnes intéressées. La discussion a permis de dégager plusieurs points importants qui seront approfondis au cours des prochains mois.

*Elizabeth McIsaac est directrice générale du Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC).



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

Most visited career site in Canada.



**vancouver
2010**
TM/OC
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