

Dialogue

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

THE INDUSTRY'S
REPUTATION
STARTS
WITH YOU

LA RÉPUTATION
DE L'INDUSTRIE,
C'EST
L'AFFAIRE DE
CHACUN

PLUS

The 2011
Staffing Industry
Award Winners

Les Gagnants Des Prix 2011
Décernés Aux Membres du
Secteur du Recrutement
et Placement de Personnel



ONE simple and convenient business insurance package.

Staffguard References

Hunt Personnel

Stoakley Dudley

Allstaff

Professional Selection

Core Services

People Store

.... are a few of the hundreds of Staffguard clients who can provide references upon request

BENEFITS OF THE STAFFGUARD PROGRAM

STAFFING SERVICES ERRORS & OMISSIONS

Provides coverage for the actions of your internal staff as recruitment professionals.

LIABILITY

Provides coverage for your office and your **“temps”** against lawsuits from clients and third parties.
Unique to Staffguard, liability coverage extends to the actions of candidates placed on assignment

CRIME - EMPLOYEE DISHONESTY WITH THIRD PARTY EXTENSION

This covers theft by employees, both internal office staff and “temporary employees” on assignment. Many client contracts are now requesting this coverage.

PROPERTY/OFFICE CONTENTS

This covers your office contents, computers, phone systems & leasehold improvements.

We/Staffguard are proud of our 5 year - 99% client retention rate emphasizing our commitment to service and competitive rates

Please contact Paul Kako at (888) 777-6977 or by email at paulk@ensurcoinc.com
Or Anne Abbott at (888) 777-6977 ext. 3084 or by email at anneabbott@ensurcoinc.com

STAFFGUARD is proud to be an **ACESS** Premier Business Sponsor
ACESS members receive preferred rates.



Insure your personal or at Staffguard’s preferred group rates.



For ACCESS members



To learn more about the Staffguard/Waterloo Group Automobile and Home Program visit www.ensurcoselect.com or contact Kathy Monk at 1-888-777-6977 ext . 3095 or kathy.monk@ensurcoinc.com or Paul Kako

features | articles de fond

- 6** **The industry's reputation starts with you**
7 La réputation de l'industrie, c'est l'affaire de chacun
BY | PAR BRUCE MCALPINE
- 8** **Code of Ethics & Standards**
9 Code de déontologie et des normes
- 10** **AODA "Accessibility Standards"**
11 Les « normes d'accessibilité » de la LAPHO
- 16** **Executive Director's Report**
17 Rapport de la directrice générale
BY | PAR AMANDA CURTIS, CPC
- 18** **Time Blocks**
19 La tranche horaire
- 20** **The Staffing Industry**
22 L'industrie Du Recrutement Et Placement
- 24** **Staffing Industry Analysts and Access**
25 Staffing Industry Analysts Et Access



10/11 AODA "Accessibility Standards"
Les « normes d'accessibilité » de la LAPHO



20/22 The Staffing Industry
L'industrie Du Recrutement Et Placement

departments | départements

- 4** **President's Message**
5 Message du président
BY | PAR BRYAN TOFFEY
- 16** **Government Relations Update**
16 Rapport sur les relations gouvernementales
BY | PAR MARY MCININCH, DIRECTOR OF GOVERNMENT
RELATIONS/DIRECTRICE DES RELATIONS GOUVERNEMENTALES
- 26** **New Members**
26 Nouveaux membres
- 26** **CPC Graduates**
26 Diplômés du CPC

Building on Momentum



BRYAN TOFFEY
NATIONAL PRESIDENT/
PRÉSIDENT NATIONAL

*“Ultimately,
the success of
ACSESS and
our industry
begins with
each and every
one of us.”*

*«Finalement,
le succès
d’ACSESS
et de notre
industrie dépend
de chacun
d’entre nous.»*

IT IS WITH A GREAT DEAL OF HONOUR AND EXCITEMENT THAT I BEGIN MY TERM AS PRESIDENT OF ACSESS. I WOULD LIKE TO take a moment to acknowledge my predecessor, Steve Jones, and all of the great work he performed over the years as President of ACSESS. Over the course of Steve’s tenure, the combination of his tireless enthusiasm and high degree of industry involvement has really helped develop and strengthen our Association’s organization and operational infrastructure so that we remain consistent and positive influencers of good policy. In his role as Chairman of the National Government Relations Committee, Steve has invested a huge amount of time addressing the government and legislative issues that matter most to our industry. As a result of Steve’s efforts, positive changes have been effected in many files at both the provincial and federal levels, ranging from Employers Health Tax, Retail Sales Tax on Software, proposed changes to the Employment Standards Act (Ontario) to Industry licensing initiatives, federal labour standards and procurement policy. In addition, he has continued to be selfless in providing me with invaluable advice and a great sounding board as I embark on my new role as your national president. On behalf of ACSESS and its members, I would like to extend a heartfelt thank you to Steve for all that he has done and continues to do.

When I first decided to join the National Board in 2008, one area of particular interest was public relations. All too often our industry seemed to be on the wrong end of op-ed pieces and constantly battling misperceptions. While our work is far from complete, I am excited about the great strides that we have taken in this area. A perfect example of this is our Canadian Staffing Index. Developed approximately three years ago as a monthly measure of the hours of labour performed by a significant sampling of Canadian temporary and contract staff, the Index has recently begun to bear fruit in the form of recognition via the media. From regional radio broadcasts to economic articles appearing in a multitude of widely read newspapers including the Financial Post, the Index is now starting to draw some well deserved attention, generating awareness of both ACSESS and the important economic influence of its membership.

On the government relations front, we continue to make our industry’s views known across a wide range of policy issues. Together with government officials at the federal and provincial levels of government, our government relations director, Mary McIninch, is diligently working in the best interest of ACSESS members across the country. You can find a more detailed account of our government relations activities in Mary’s GR report on page 16.

Finally, I believe we need to actively strengthen the ACSESS network through the promotion of increased chapter involvement. Steve mentioned the importance of volunteerism in his last President’s Message and I wanted to echo his thoughts here. With the exception of our wonderful permanent staff at the head office of Amanda, Mary and Adam, the lifeblood of this organization revolves around people stepping up and taking on additional responsibilities. Those responsibilities can range widely from something as simple as making sure you are attending local chapter meetings to serving on the National Board! With the hectic pace of our busy lives and careers, I recognize it is never easy to take on additional responsibilities. However, it can be extremely rewarding from both a personal and professional perspective as you build new relationships, engage in active learning, and help further our industry. In short, if you have yet to become active in ACSESS, please view your chapter page on our web site and put the next chapter meeting into your calendar. If you are more adventurous, reach out to your respective Chapter President (we have some great people serving in these roles!) and find out how you can become more involved.

Ultimately, the success of ACSESS and our industry begins with each and every one of us. The more we take the initiative to get involved, the stronger we will become as a collective. In a day and age when an uncertain economy is becoming increasingly reliant upon our services, it behooves us all to pull together in the same direction. It really does start with you and I. ■

Bryan Toffey
ACSESS National President.

Créer une dynamique et susciter un élan

C'EST AVEC BEAUCOUP DE FIERTÉ ET D'ENTHOUSIASME QUE J'ENTREPRENDS MON MANDAT À TITRE DE président d'ACSESS.

J'aimerais prendre quelques instants pour saluer mon prédécesseur, Steve Jones, qui a accompli un travail formidable au fil des ans en tant que président d'ACSESS. Pendant son mandat, le dynamisme inépuisable et l'engagement important de Steve dans l'industrie ont réellement contribué au développement et à la consolidation de l'infrastructure organisationnelle et opérationnelle de notre Association. Nous avons ainsi pu continuer à exercer une influence régulière et positive au chapitre des bonnes pratiques. En sa qualité de président du conseil du comité national des relations gouvernementales, Steve Jones a investi un temps considérable pour s'occuper d'enjeux gouvernementaux et législatifs d'importance cruciale pour notre industrie. Grâce aux efforts de Steve, des changements positifs ont été apportés, tant au niveau provincial que fédéral, dans de nombreux dossiers, notamment l'impôt-santé des employeurs, la taxe de vente au détail sur les logiciels, les changements proposés à la Loi sur les normes d'emploi (Ontario), en passant par l'échelle des initiatives relatives à l'attribution de permis à l'industrie, les normes du travail fédérales et la politique d'approvisionnement. De plus, alors que j'assume mes nouvelles fonctions, il continue à faire preuve d'altruisme, me faisant profiter de précieux conseils et commentaires. Au nom d'ACSESS et de ses membres, j'aimerais remercier Steve Jones du fond du cœur pour tout ce qu'il a fait et continue de faire.

Quand je me suis décidé pour la première fois à me joindre au conseil national en 2009, un des secteurs particulièrement intéressants était celui des relations publiques. Trop souvent, notre industrie a semblé être malmenée dans les pages d'opinions et elle est constamment aux prises avec des problèmes d'image. Bien que notre travail soit loin d'être terminé, je suis emballé par les progrès appréciables que nous avons accomplis à cet égard. Un parfait exemple de cela est notre indice canadien du secteur du recrutement et placement de personnel. Mis au point il y a de cela trois ans environ en tant que mesure mensuelle du nombre d'heures travaillées par un échantillon important de personnel d'agence de recrutement et placement de personnel temporaire et contractuel canadien, l'indice a récemment commencé à porter ses fruits en étant reconnu par les médias. Des émissions de radio régionales aux articles économiques publiés dans une foule de journaux à grand tirage dont le Financial Post, l'indice commence à susciter une attention bien méritée, faisant connaître ACSESS ainsi que le poids économique considérable de ses membres.

Au chapitre des relations gouvernementales, nous continuons à exprimer les opinions de notre industrie sur une grande diversité d'enjeux politiques. Avec la collaboration de responsables gouvernementaux aux niveaux fédéral et provincial, notre directrice des relations gouvernementales, Mary McIninch, défend avec diligence les intérêts supérieurs des membres d'ACSESS à l'échelle du pays. Veuillez consulter le rapport de Mary sur les relations gouvernementales dans les pages qui suivront pour un compte rendu plus détaillé à ce sujet.

Finalement, j'estime que nous devons activement renforcer le réseau d'ACSESS en encourageant la participation accrue des chapitres. Dans son dernier message du président, Steve soulignait l'importance du bénévolat. Je suis tout à fait de son avis. À l'exception de notre formidable personnel permanent du siège social formé d'Amanda, de Mary, d'Adam et de Sudan, la pierre angulaire de cette organisation est formée de gens qui fournissent un effort supplémentaire et qui acceptent des responsabilités accrues. Ces responsabilités peuvent

SUITE A LA PAGE 26

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



Association of Canadian Search, Employment and Staffing Services | Association Nationale des Entreprises en Recrutement et Placement de Personnel

PUBLISHER

Amanda Curtis, CAE

ASSOCIATE PUBLISHER

Mary McIninch, BA, LLB

EDITOR

Adam Miller

ART DIRECTION & DESIGN

Claire Zidar-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@acsess.org

Other communications should be sent to:

The Editor

Dialogue

2233 Argentia Road, Suite 100

Mississauga, Ontario

L5N 2X7

Email: editor@acsess.org

Web: www.acsess.org

All reproduction rights reserved 2010.

The industry's reputation starts with you

SITUATION 1

In June of 2011, one of my recruiters was playing in a golf tournament. Two of the foursome he was playing in were managers of a large transportation company. When they got to chatting about what each other did, and the others learned that my recruiter was in executive search, one of the managers commented: "The recruiter we use from another firm gives us a low fee to begin with, and then gives us a personal kick back out of his fee when we hire from him. You are in a sleazy industry. You guys are all the same."

SITUATION 2

In August of 1991, Salomon Brothers in New York City was caught by the Treasury Board for playing with the weekly demand of Treasury bills. What they were doing was artificially inflating their "demand" so that when they received their prorated share of the purchases in an oversubscribed auction with all the other investment firms, they would be able to satisfy all their corporate clients. Wall Street was seen as a sleazy industry, and all the investment firms were perceived by the public to be the same.

A tale of two situations

BY BRUCE MCALPINE, CPC

The Aftermath

In Salomon Brothers' case, CEO John Gutfreund resigned, the firm reached a \$290 million settlement with the authorities, their stock fell from \$36 to \$21, and Warren Buffett (CEO of Berkshire Hathaway and the largest single shareholder of Salomon) stepped in as Interim CEO. Buffett realized that he had to win back the respect of the firm to the authorities, the industry, their clients, their investors, and the public at large. To do so, he had to change the culture of the entire company. He took action immediately, naming himself as Chief Compliance Officer, and notifying all his employees that they were to report to him any "legal or moral failure on behalf of any employee of Salomon". He then gave them his personal phone number. Finally, he gave them two guiding principles. The first was the "newspaper test" - would they be prepared to see any of their actions revealed by a critical newspaper reporter, to be read by their family and friends? The second was the tennis court principle - he promised that the firm would achieve "superior returns by playing aggressively in the center of the court, without resorting to close-to-the-(foul)-line acrobatics." He ended by quoting JP Morgan, saying they would do "First class business in a first class way."

Back to Our Industry

We learn at least 3 lessons from Situation 2 that apply to Situation 1.

- As the Chinese say, "The reputation of a thousand years can be destroyed in a single day."
- You can try to govern a competitive marketplace with hundreds of rules, and someone will always try to find a loophole. Alternatively, you can lay down a few guiding principles, and the rules will not be necessary.
- As Winston Churchill said "Weakness of attitude becomes weakness of character." It takes a strong leader to successfully address issues of ethics and integrity, but your business, and the reputation of ACSESS, our industry association, depends on it. ■

La réputation de l'industrie, c'est l'affaire de chacun

Une histoire de deux volets

PAR BRUCE MCALPINE, CPC

PREMIER VOLET

En juin 2011, un de mes recruteurs prenait part à un tournoi de golf. Deux gestionnaires d'une grande société de transport faisaient partie de son « foursome ». Au fil de la discussion, mon recruteur a dit à ses interlocuteurs qu'il travaillait dans le domaine du recrutement de cadres. L'un des gestionnaires a alors eu le commentaire suivant : « Le recruteur avec qui nous faisons affaire, dans une autre agence, nous facture des honoraires raisonnables au départ. Toutefois, quand nous embauchons quelqu'un par son entremise, il s'accorde une ristourne personnelle dans ses honoraires. Votre industrie est vraiment corrompue. Tout le monde est pareil dans votre domaine. »

Le dénouement

L'affaire Salomon Brothers a mené à la démission du chef de la direction de la société, John Gutfreund. Salomon Brothers a conclu un règlement à l'amiable d'une valeur de 290 millions de dollars avec les autorités, son action a chuté de 36 \$ à 21 \$ et Warren Buffett (chef de la direction de Berkshire Hathaway et plus important actionnaire de Salomon) est entré en fonction à titre de chef de la direction intérimaire. M. Buffett a alors pris conscience du fait que la société devait regagner le respect des autorités, de l'industrie, de ses clients, de ses investisseurs et du public en général. Il devait pour ce faire transformer la culture de toute l'entreprise, et il a pris des mesures immédiates en ce sens. Il s'est octroyé le titre de chef de la conformité, et a avisé tous ses employés qu'ils devaient lui signaler personnellement « tout manquement juridique ou moral de la part d'un employé de Salomon ». Il leur a ensuite donné son numéro de téléphone personnel. Enfin, il leur a présenté deux lignes directrices. La première était le « test des journaux » : seraient-ils prêts à ce qu'un de



Bruce McAlpine, MBA, CPC, is President of Fulcrum Search Science Inc. He has "worked a desk" and managed the executive search practice since 1988. He is a past President of both ACSESS, the Association of Canadian Search, Employment

& Staffing Services and APPAC, the Canadian national Association of Professional Placement Agencies and Consultants

Bruce McAlpine, MBA, CPC, est président de Fulcrum Search Science Inc. Il gère des mandats dans cette agence de recrutement de cadres et la dirige depuis 1988. Il a déjà présidé ACSESS (Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel) et l'APPAC (Association of Professional Placement Agencies and Consultants), organisme canadien d'envergure nationale.

DEUXIÈME VOLET

En août 1991, la société d'investissement Salomon Brothers, à New York, s'est fait prendre par le Conseil du Trésor pour avoir manipulé la demande hebdomadaire en bons du Trésor. En fait, elle gonflait artificiellement cette demande. Ainsi, quand elle recevait sa part proportionnelle des achats effectués dans le cadre d'une adjudication sursouscrite avec toutes les autres sociétés d'investissement, elle était en mesure de satisfaire l'ensemble des entreprises faisant partie de sa clientèle. La réputation de Wall Street était entachée de corruption, et toutes les sociétés d'investissement étaient vues comme tel par le public.

leurs gestes soit rapporté par un journaliste dans un article qui serait lu par leurs familles et leurs amis? La deuxième ligne directrice était le « principe du terrain de tennis » : il a promis à ses employés que l'entreprise produirait « des rendements supérieurs en jouant de façon combative au centre du terrain, sans faire d'acrobaties près de la ligne de jeu. » Il a conclu en citant J.P. Morgan, affirmant que la société ferait « des affaires impeccables d'une manière impeccable. »

De retour à notre industrie

Nous pouvons tirer de la situation 2 au moins trois leçons qui s'appliquent à la situation 1.

- Comme disent les Chinois, « on peut détruire en un jour une réputation qui s'est bâtie sur un millénaire. »
- On aura beau essayer de gouverner un marché concurrentiel avec

SUITE A LA PAGE 26



Code of Ethics & Standards

As members of the Association of Canadian Search, Employment & Staffing Services we commit to uphold this Code of Ethics & Standards and to display it prominently in our place of business. We support the principles set forth below and acknowledge that compliance with these principles is in the best interests of ACSESS member companies, their candidates, employees, client organizations, and the reputation of the search, employment and staffing services profession in 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. ■

À titre de membre de l'Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel nous prenons l'engagement de nous conformer à ce code de déontologie et de l'afficher bien en vue dans nos locaux. Nous appuyons les principes énoncés ci-dessous et nous reconnaissons 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.

● 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



Code de déontologie et des normes

- 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 respectons 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. ■

FOR FURTHER INFORMATION, CONTACT ACSESS AT 905-826-6869, TOLL-FREE 888-232-4962,
OR BY E-MAIL AT ACSESS@ACSESS.ORG

EXCLUSIVE PROGRAMS FOR ACSESS MEMBERS

How much could YOU save?

LMS PROLINK now offers the most comprehensive insurance coverage available in Canada which combines Commercial General Liability, Professional Liability, Crime and Property insurance that has been specifically tailored to meet the unique needs of employment, recruitment and staffing service firms.

For More Information Contact:

Chris Fay | Account Executive

www.LMS.ca/ACSESS

TF: 800.863.8828 | E: ChrisF@LMS.ca





AODA "Accessibility Standards": As Early As 2012, All Staffing Firms Will Be Required To Comply!

Seminars & Training
for ACSESS members
- October 6th, 2011

ON JUNE 3, 2011, THE ONTARIO government released the so-called Integrated Accessibility Regulation under the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA), which was first enacted in 2005. This new Regulation is the second regulation to release standards under the AODA, and has ostensibly undergone two rounds of public consultation.

In theory, the new Regulation is supposed to address some of the concerns identified by small- and medium-sized businesses by limiting some of the standards and staging their implementation.

The new Regulation establishes accessibility standards in three areas: employment information and communications, and transportation.

The standards will require employers to make significant investments in employee training, website technology and accessibility. When in force, organizations that do not comply could be subject to orders and penalties ranging from \$500 to \$15,000 per day for non-compliance.

Many of the employment-related standards set out in the Integrated Accessibility Regulation are not new – in principle at least. Under the Human Rights Code, Ontario

employers already must accommodate disabled employees up to the point of undue hardship. However, unlike the Code, the standards under the AODA explicitly require employers to formalize a proactive approach, and to substantiate their efforts through detailed reporting.

DEADLINES FOR COMPLIANCE

Unlike the Customer Service standard, the Integrated Accessibility Regulation phases in the deadlines for compliance. This phased-in approach partially responds to objections that the timelines in previous drafts were unrealistic and would require concentrated investment in tough economic times.

Deadlines vary widely depending on the specific duty in question, as well as the type and size of employer, ranging from July 1, 2011 for repairs to non-functioning accessibility equipment under the transportation standards, to as late as 2021 for certain requirements under the information and communications standard.

The compliance timeframes for most of the employment-related standards are as follows:

- **January 1, 2014** – large (50 + employees) designated public sector organizations

- **January 1, 2015** – small (less than 50 employees) designated public sector organizations

- **January 1, 2016** – large (50 + employees) private and not-for-profit organizations

- **January 1, 2017** – small (less than 50 employees) private and not-for-profit organizations

*Small employers (i.e., less than 50 employees) are exempt from many of the Regulation's requirements. This threshold contrasts with the customer service standards, which identifies small organizations as those with 1 to 19 employees. The higher threshold is supposed to respond to the objection from the small business community that the standards would create an undue burden on them.

GENERAL ACCESSIBILITY STANDARDS

- Most organizations will be required to:
- Develop, implement and maintain accessibility policies
- Establish, implement, maintain, document and post on their website a multi-year accessibility plan (to be reviewed and updated every five years)
- Consider accessibility when designing, procuring or acquiring self-serve kiosks
- Provide training to staff on the

Human Rights Code relating to persons with disabilities

EMPLOYMENT-RELATED ACCESSIBILITY STANDARDS

Most employers will be required to:

- Notify employees and the public of the accommodations available to applicants with disabilities during recruitment and hiring processes
- Inform employees of accessibility policies used to support employees with disabilities
- On request, provide or arrange to provide accessible formats and communication supports for employees with disabilities
- Provide individualized workplace emergency response information to disabled employees (if necessary)
- Establish a written process for the development of documented individual accommodation plans for disabled employees
- Develop, implement and document a return to work process for employees who require disability-related accommodations

Employers also must consider the accessibility needs of their disabled employees and develop individual accommodation plans when conducting performance reviews, considering employees for career development and advancement, and during any employee redeployment process. ■

Les « normes d'accessibilité » agences de recrutement et placement de personnel doivent s'adhérer à la loi d'ici le 1er janvier 2012

{ Séminaires et formation offerts aux membres d'ACSESS – le 6 octobre 2011 }

Le 3 juin 2011, le gouvernement de l'Ontario a publié ce qu'il est convenu d'appeler le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), initialement promulguée en 2005. Ce nouveau règlement, le deuxième à publier des normes en vertu de la LAPHO, a apparemment été soumis à deux séries de consultations publiques.

En théorie, le nouveau règlement est censé régler certaines des questions soulevées par les PME en limitant certaines des normes et en prévoyant une mise en œuvre progressive de celles-ci.

Le nouveau règlement énonce des normes d'accessibilité dans trois domaines : l'emploi, l'information et les communications et le transport.

Les normes obligeront les employeurs à investir de façon importante dans la formation du personnel, la technologie de sites Web et l'accessibilité. Une fois les normes en vigueur, les organisations qui ne se conforment pas pourraient faire l'objet d'ordonnances et d'amendes allant de 500 \$ à 15 000 \$ par jour pour non-conformité.

Bon nombre des normes relatives à l'emploi énoncées dans le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées ne sont pas nouvelles, du moins en principe. En vertu du Code des droits de la personne, les employeurs ontariens doivent d'ores et déjà fournir des accommodements

aux employés handicapés jusqu'à la contrainte excessive. Toutefois, contrairement au Code, les normes prévues à la LAPHO obligent explicitement les employeurs à adopter une approche proactive et à corroborer leurs efforts en soumettant des rapports détaillés.

CALENDRIER DE MISE EN CONFORMITÉ

Contrairement à la norme relative aux services à la clientèle, le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées prévoit un calendrier de mise en conformité progressif. Cette approche progressive répond en partie aux objections voulant que les calendriers des ébauches précédentes étaient irréalistes et nécessiteraient des investissements concentrés dans un contexte économique difficile.

Les échéances, qui varient de façon importante en fonction des obligations spécifiques en question, de même que du type et de la taille de l'employeur, vont du 1er juillet 2011 pour les réparations de pannes de l'équipement d'accessibilité en vertu des normes pour le transport, jusqu'à 2021 en ce qui concerne certaines exigences relatives à l'information et aux communications.

Le calendrier de mise en conformité de la plupart des normes pour l'emploi s'établit comme suit :

- **1er janvier 2014** – grandes (50 employés et plus) organisations désignées du secteur public
- **1er janvier 2015** – petites (moins de 50 employés) organisa-

tions désignées du secteur public

- **1er janvier 2016** – grandes (50 employés et plus) organisations privées et sans but lucratif

- **1er janvier 2017** – petites (moins de 50 employés) organisations privées et sans but lucratif

*Les petits employeurs (c.-à-d. moins de 50 employés) sont dispensés de nombreuses exigences prévues au règlement. Ce seuil contraste avec les normes des services à la clientèle, lesquelles définissent les petites organisations comme étant celles ayant entre 1 et 19 employés. Le seuil plus élevé est censé répondre à l'objection de la communauté des petites entreprises voulant que les normes leur créeraient un fardeau injustifié.

NORMES D'ACCESSIBILITÉ GÉNÉRALES

La plupart des organisations devront

- établir, mettre en œuvre et tenir à jour des politiques d'accessibilité;
- établir, mettre en œuvre, tenir à jour, documenter et afficher un plan d'accessibilité plurianuel sur leur site Web (qu'elles examineront et actualiseront au moins une fois tous les cinq ans);
- prendre en compte les options d'accessibilité lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service;
- offrir au personnel une formation sur les dispositions du Code des droits de la personne qui s'appliquent aux personnes handicapées.

NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR L'EMPLOI

La plupart des employeurs devront :

- aviser les employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant le processus de recrutement et d'embauche;
- renseigner les employés sur les politiques d'accessibilité utilisées en matière de soutien aux employés handicapés;
- fournir ou faire fournir sur demande aux personnes handicapées des formats accessibles et des aides à la communication;
- fournir des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés (au besoin);
- instaurer un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés;
- élaborer, mettre en œuvre et documenter un processus de retour au travail pour les employés qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap.

Les employeurs doivent aussi prendre en compte les besoins en matière d'accessibilité de leurs employés handicapés et élaborer un plan d'adaptation individualisé lorsqu'ils effectuent des examens de rendement, envisagent de fournir des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à des employés ou procèdent à la réaffectation d'employés. ■

Executive Director's Report

BY AMANDA CURTIS, CAE

AS WE MOVE INTO A NEW PROGRAM YEAR, ACSESS' short term goals include building on existing successes as well as introducing new services. Broadly speaking, our Association has four principle areas of activity. These are government relations; communications & marketing; and education & awareness which, in turn, lead into the important role ACSESS must play in the establishment of acceptable business practices and ethical standards.

The ACSESS government relations mandate will continue to be met under the very capable leadership of Mary McIninch and our experienced committee members. Current files span 5 provinces and include licensing, files addressing temporary/contract issues, labour relations, and safety and prevention initiatives. Refer to page 16 for a summary report on all files. Government relations activities also result in the development of guidelines and awareness programs providing both education and resource documents to our members.

Communications and Marketing has long been a key goal and recent initiatives have been well received. In April of 2011, Adam Miller joined the ACSESS staff team and, working closely with the national PR committee, chaired by Kevin Dee, has been instrumental in the finalization of a PowerPoint presentation of key industry speaking notes. This document will be available for use in association presentations and by members wishing to refer to slides addressing their specific area of business (for example: professional search, temporary/contract). Adam was actively involved in the very successful Staffing for Canada essay contest (which we will repeat in 2012), and is working closely with ACSESS affiliate partner PostMedia to

increase the visibility and understanding of our industry.

Also in the area of public relations, and as a service to members, the Canadian Staffing Index prepared for ACSESS by Staffing Industry Analysts is entering its third year of monthly reporting. The results of this independent survey are released as a tool for members and to the press mid-month, and are now being picked-up by both business and the media. The three year graph can be referenced at any time at www.acsess.org/CANSTAFFINGINDEX/default.asp

In May of this year, ACSESS published its first Canadian compensation survey. Conducted by Inavero in partnership with Careerbuilder, an overview of survey findings together with another survey of Canadian users of staffing services was presented at Conference 2011. Feedback from those who participated in the survey or subsequently purchased the results is that this is an excellent new product.

The ACSESS Conference has long been our flagship program, and the 2011 event in Montreal was an outstanding success. Appreciation must again be extended to Jacqueline Pourreaux for her leadership, and to the sponsors and exhibitors whose contributions make the delivery of a strong program possible. The 14th Annual Conference will break new grounds. From May 2nd to 4th, 2012, ACSESS members and guests will meet in Niagara Falls – this is the first time we have selected what might be termed a “resort” destination. Those who have not visited Niagara Falls in recent years will see a startling difference. With billions of dollars invested in a new convention centre and casino, and further

billions into conference hotels, this is now an outstanding destination for meetings with the backdrop of the Falls as a bonus. The Hilton Hotel has been selected as our host hotel and is offering exceptional rates for fallsview accommodation. www.niagarafallshilton.com/ The conference planning committee will be meeting in early September and will keep in touch.

The ACSESS commitment to provide educational opportunities to all sectors of our industry continues beyond the annual conference. Whenever possible, and where member support dictates, a variety of programs will be offered in regions across Canada. The calendar for the coming months includes:

CPC SCHEDULE

Calgary CPC session - September 28th

Edmonton CPC session - September 29th

Ottawa CPC session - October 12th

GTA CPC sessions - October 26th & 27th

GTA CPC examination - November 9th

Vancouver CPC session - November 30th

EDUCATIONAL SEMINAR

Peter Leffkowitz 'Marketing the rock star' seminar - September 22nd

INDUSTRY AWARENESS SEMINARS

Burlington

Accessibility Experts - Train the Trainer, October 4th and 5th

Quebec

Legal seminar with Rhéaume Perrault November 18th

Please visit the ACSESS website regularly for details, updates, and additional sessions.

And, as education naturally leads to good business practices, all members are encouraged to proudly post the ACSESS Code of



AMANDA CURTIS, CAE
EXECUTIVE DIRECTOR
DIRECTRICE GÉNÉRALE

*“ACSESS Chapters
are for many
members the focal point
of service delivery”*

Ethics and Standards and to include this document as a part of their staff training programs. Revised ACSESS ethics procedures were adopted last year and are posted on the Association web site. This is an important standing committee and members are encouraged to utilize the complaints process if they become aware of breaches of the ACSESS Code.

In May of this year, ACSESS published its first Canadian compensation survey... Feedback is that this is an excellent new product.

ACSESS Chapters are for many members the focal point of service delivery. With this in mind, a new Chapter Presidents' Committee was formed early in the year and has been meeting on a regular basis. While we recognize our regional presence can and must continue to grow and become more structured, volunteer leaders - supported as needed by national staff - have made significant strides in recent months. ACSESS chapters include: BC (restructuring), Calgary, Edmonton, GTA, National Capital, Montreal and Quebec City. South-western Ontario and Winnipeg are now also looking at chapter formation.

We will keep members informed on these and other ACSESS services as they occur. In the meantime, I encourage you to contact our office and thank you for your continued support. ■

Amanda Curtis, CAE

Executive Director
The ACSESS team. Working on your behalf.

AMANDA CURTIS

Executive Director

acurtis@acsess.org
Ethics, Industry Guidelines, Governance, New Services, Annual Conference Program, Awards, Membership queries

MARY MCININCH

Director of Government Relations

mmcininch@acsess.org
Government Relations, Safety Initiatives, Legislative/Awareness Resource Materials & Programs, Media related to GR mandate

ADAM MILLER

Communications & Marketing Specialist

amiller@acsess.org
Media Inquiries and Opportunities, Marketing Documents, Surveys, Member Communication and Social Media

MARIE SAINT IVANY

saint-ivany@acsess.org
National Conference Sponsors & Exhibitors, Dialogue Advertising.

KATHARINE KRUL

Membership & Program Coordinator

acsess@acsess.org
Membership Renewal and Profiles, Web Site, Certified Personnel Consultant (CPC) Program, National and Chapter Education and Events

Amanda Curtis, ACSESS Executive Director can be reached at ACSESS national office at 1-888-232-4962 or by email at acurtis@acsess.org



**Financial Strength
for Staffing Knows
No Boundaries**

A proud member of ACSESS, Advance has served Canadian Staffing Firms since 2004 offering:

- Canadian Lock Box
- No Foreign Exchange Risk
- Advance Rates up to 90%
- Competitive Rate Structures



www.advancepayroll.com

**GROW STRONG,
No Boundaries.**

advance

Visit our website or
call 888.651.6500 today!



Rapport de la directrice générale

PAR AMANDA CURTIS, CAE

ALORS QUE S'AMORCE UNE NOUVELLE ANNÉE-programme, les objectifs à court terme d'ACSESS consistent notamment à mettre à profit nos succès actuels et à proposer de nouveaux services. En gros, notre Association compte quatre grands secteurs d'activité : les relations gouvernementales; les communications et le marketing; et l'éducation et la sensibilisation, secteurs qui à leur tour mènent vers l'important rôle qu'ACSESS doit jouer dans l'établissement de pratiques d'affaires et de normes d'éthique acceptables.

Le mandat des relations gouvernementales d'ACSESS continuera d'être rempli sous la direction très compétente de Mary McIninch et de nos membres de comité chevronnés. Les dossiers actuels, qui couvrent cinq provinces, traitent de l'attribution de permis, d'emplois temporaires et contractuels, de relations de travail, de sécurité et de prévention. Voir page 16 pour un rapport sommaire sur tous les dossiers. Les activités liées aux relations gouvernementales mènent également à l'élaboration de lignes directrices et de programmes de sensibilisation qui procurent à nos membres des documents didactiques et des ressources documentaires.

Les communications et le marketing ont longtemps été un objectif de premier plan et les récentes initiatives ont été bien accueillies. En avril 2011, Adam Miller s'est joint à l'équipe d'ACSESS et, travaillant étroitement avec le comité des RH national présidé par Kevin Dee, il a pris une part active dans la préparation d'une présentation PowerPoint de notes d'allocation

sectorielles clés. Ce document pourra être utilisé dans le cadre de présentations de l'Association et par les membres souhaitant avoir des diapositives portant sur leur secteur d'activité spécifique (p. ex. la recherche professionnelle, les emplois temporaires/contractuels). Adam Miller a participé activement au concours de rédaction de la Semaine de placement professionnel pour le Canada (initiative qui a eu beaucoup de succès et qui sera répétée en 2012) et collabore étroitement avec PostMedia, partenaire affilié d'ACSESS, en vue d'accroître la visibilité de notre industrie et de mieux la faire connaître.

Par ailleurs, dans le domaine des relations publiques, et à titre de service aux membres, l'indice canadien du secteur du recrutement et placement de personnel préparé pour ACSESS par Staffing Industry Analysts amorce sa troisième année d'établissement de rapports mensuels. Les résultats de ce sondage indépendant, qui sont publiés à titre informatif pour les membres et les médias au milieu du mois, sont désormais repris à la fois par les entreprises et les médias. Le graphique, qui couvre trois ans, est accessible en tout temps à l'adresse www.acsess.org/CANSTAFFINGINDEX/default.asp

En mai cette année, ACSESS a publié son premier sondage canadien sur la rémunération. Mené par Inavero en partenariat avec Careerbuilder, un survol des résultats du sondage et de ceux d'un autre sondage mené auprès d'utilisateurs canadiens de services de recrutement et placement de personnel a été présenté au Congrès 2011. Selon les personnes ayant participé au sond-

age ou ayant subséquemment acheté les résultats, ce nouveau produit est excellent.

Le Congrès d'ACSESS est notre programme vedette depuis longtemps, et l'événement tenu en 2011 à Montréal fut un immense succès. Il convient une fois de plus de remercier Jacqueline Pourreaux pour son leadership, ainsi que les commanditaires et les exposants, dont les contributions permettent la présentation de programmes solides. Le 14^e Congrès annuel sortira des sentiers battus. Du 2 au 4 mai 2012, les membres d'ACSESS et leurs invités se réuniront à Niagara Falls. C'est la première fois que nous nous réunirons dans un lieu de villégiature. Les personnes qui n'ont pas visité les chutes Niagara ces dernières années seront étonnées. Les milliards de dollars investis dans un nouveau centre des congrès et casino, ainsi que dans des hôtels de congrès ont fait de ce lieu une destination de réunion remarquable, avec en prime les chutes pour toile de fond. L'hôtel Hilton, que nous avons sélectionné comme hôtel d'accueil, offre des tarifs exceptionnels pour une chambre avec vue sur les chutes. www.niagarafallshilton.com/ Le comité de planification du congrès se réunira au début de septembre. D'autres informations suivront.

L'engagement d'ACSESS à offrir des possibilités éducatives à tous les secteurs de notre industrie se poursuit au-delà du congrès annuel. Dans la mesure du possible, et quand l'appui des membres le justifie, divers programmes seront proposés dans les différentes régions du pays. Voici le calendrier des prochains mois :



AMANDA CURTIS, CAE
EXECUTIVE DIRECTOR
DIRECTRICE GÉNÉRALE

« Les chapitres d'ACSESS constituent, pour de nombreux membres, le point de convergence de la prestation de services. »

CALENDRIER DES SÉANCES DU PROGRAMME CPC

- Séance CPC à Calgary - 28 septembre
- Séance CPC à Edmonton - 29 septembre
- Séance CPC à Ottawa - 12 octobre
- Séances CPC dans la RGT - les 26 et 27 octobre
- Examen de CPC dans la RGT - 9 novembre
- Séance CPC à Vancouver - 30 novembre

SÉMINAIRES DE FORMATION

Peter Leffkowitz, séminaire intitulé « Marketing the rock star » - 22 septembre

SÉMINAIRES AXÉS SUR LA SENSIBILISATION DE L'INDUSTRIE

Burlington

Spécialistes en accessibilité - Train the Trainer (formation des formateurs), les 4 et 5 octobre

Québec

Séminaire juridique offert par Rhéaume Perrault, Heenan Blaikie - 18 novembre prochain

Veuillez consulter le site Web d'ACSESS régulièrement pour obtenir plus de précisions, les informations les plus récentes et les dates de nouvelles séances, le cas échéant.

De plus, comme l'éducation favorise naturellement les bonnes pratiques d'affaires, tous les membres sont encouragés à afficher fièrement le Code de déontologie et des normes d'ACSESS et d'intégrer ce document à leurs programmes de formation du personnel. Des procédures de déontologie révisées ont été adoptées par ACSESS l'an dernier et elles sont affichées sur le site Web de l'Association. Le comité de déontologie est un comité permanent

important et les membres sont encouragés à recourir à la procédure de traitement des plaintes s'ils remarquent des failles dans le code d'ACSESS.

Les chapitres d'ACSESS constituent, pour de nombreux membres, le point de convergence de la prestation de services. Cela dit, un nouveau comité des présidents de chapitre a été mis sur pied au début de l'année, et ses membres se réunissent régulièrement. Alors que je reconnais que notre présence régionale peut et doit continuer à croître et à devenir plus structurée, les dirigeants bénévoles – soutenus, au besoin, par le personnel à l'échelle nationale – ont réalisé d'importants progrès ces derniers mois. Les chapitres d'ACSESS comprennent : Colombie-Britannique (en réorganisation), Calgary, Edmonton, RGT, Capitale nationale, Montréal et Québec. Le Sud-Ouest de l'Ontario et Winnipeg envisagent maintenant de former des chapitres.

Nous tiendrons les membres informés à ce sujet et au sujet des autres services d'ACSESS au fur et à mesure. Entretemps, je vous encourage à communiquer avec notre bureau et je vous remercie de votre appui soutenu. ■

Amanda Curtis, c.a.é.

Directrice générale
L'équipe d'ACSESS. À votre service.

AMANDA CURTIS directrice générale

acurtis@acsess.org
éthique, lignes directrices de l'industrie, gouvernance, nouveaux services, programme du congrès annuel, prix, questions concernant l'adhésion

MARY MCININCH directrice des relations gouvernementales

mmcininch@acsess.org
relations gouvernementales, initiatives en matière de sécurité, programmes et ressources documentaires législatifs/de sensibilisation, médias liés au mandat des relations gouvernementales

ADAM MILLER spécialiste en communications et marketing

amiller@acsess.org
requêtes et rencontres médiatiques, documents de marketing, sondages, communications avec les membres et médias sociaux

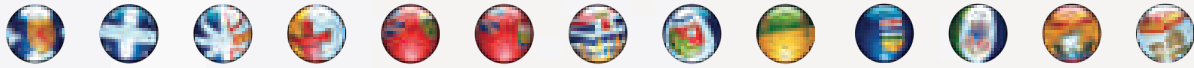
MARIE SAINT IVANY

saint-ivany@acsess.org
commanditaires et exposants du congrès national, publicité dans Dialogue.

KATHARINE KRUL coordonnatrice, adhésion et programmes

acsess@acsess.org
renouvellement de l'adhésion et profils des membres, site Web, programme de désignation de consultant en personnel certifié (CPC), éducation et événements à l'échelle nationale et des chapitres

Pour joindre Amanda Curtis, directrice générale d'ACSESS, composez le 1-888-232-4962 ou écrivez à acurtis@acsess.org



BY MARY MCININCH, BA, LLB, DIRECTOR OF GOVERNMENT RELATIONS
PAR MARY MCININCH, BA, LLB, DIRECTRICE DES AFFAIRES PUBLIQUES

Over the course of the summer months, ACSESS has continued to make your views known across a wide range of policy issues. We have represented members on national issues ranging from government procurement to federal labour standards; and provincial issues ranging from workers compensation to employment standards. Key issues and scheduled meetings (May-August 2011) are summarized below:

At the Federal level: We continue to meet with senior government representatives to encourage the implementation of improvements to the THS procurement model.

At the Federal level: ACSESS Temporary Foreign Worker Program Initiative 2011 – recognition of employer status for the purpose of obtaining/holding a Labour Market Opinion. ACSESS meetings with senior federal government officials are scheduled for June 30th in Ottawa;

Alberta: May, 2011 meetings with Minister Klimchuk and Service Alberta re: Employment Agency Business Licensing Regulation Discussion Paper; June, 2011 meeting with Minister of Labour Lukaszuk; Continued Involvement in Partnerships Program; COR Series 2011; Industry Custom pricing Session

and meetings with WCB AB.

Ontario: ACSESS continues to actively participate in Ontario Business Coalition discussions on a wide range of issues: ACSESS/WSIB form a working group as part of Work Reintegration Consultations;

Ontario: ACSESS Ontario Safety Group – Meetings held in May, 2011 - this provincial initiative continues to be very successful with quarterly meetings being held in Toronto and Windsor. Congratulations to our members who continue to demonstrate leadership in making health and safety a priority!

Québec: Ministry of Labour Committee formed (Comité Consultatif de Travail et Main D'oeuvre) to re-examine legislative intervention including a framework for industry licensing; Mary McIninch, ACSESS (representing the Quebec Chamber of Commerce) continues to participate in monthly CCTM meetings October, 2010 to December, 2011; ACSESS members in the province have responded very positively to our ongoing Partnership with Commission des Normes du Travail;

Nova Scotia: 2011 – Employment Standards Branch; Successful conclusion to industry licensing consultations.

Durant l'été, ACSESS a continué de faire connaître vos points de vue au sujet d'un vaste éventail d'enjeux politiques. Nous avons représenté les membres au niveau des enjeux nationaux, du système d'approvisionnement du gouvernement aux normes du travail fédérales; et au niveau des enjeux provinciaux, de l'indemnisation des accidents du travail aux normes d'emploi. Les enjeux majeurs et les réunions prévues (de mai à août 2011) sont résumés ci-dessous :

Au niveau fédéral : Nous continuons de rencontrer les hauts représentants du gouvernement afin d'encourager la mise en place d'améliorations au modèle d'approvisionnement pour les SAT.

Au niveau fédéral : Initiative 2011 d'ACSESS pour le Programme des travailleurs étrangers temporaires - reconnaissance du statut des employeurs dans le but d'obtenir/de détenir un avis relatif au marché du travail. Les rencontres d'ACSESS avec les hauts représentants du gouvernement fédéral sont prévues pour le 30 juin à Ottawa.

Alberta : Mai 2011, rencontres avec la ministre de Service Alberta, Heather Klimchuk au sujet du document de travail sur l'Employment Agency Business Licensing Regulation; juin 2011, rencontre avec le ministre du Travail, Thomas Lukaszuk; participation soutenue au programme de partenariat; série de séances de formation COR 2011; séance « Industry Custom pricing » et

rencontres avec la CSPAAT de l'Alberta.

Ontario : ACSESS continue de participer activement aux discussions avec l'Ontario Business Coalition sur une grande variété de questions : ACSESS/CSPAAT forment un groupe de travail dans le cadre des consultations en matière de réintégration au travail;

Ontario : Groupe de sécurité d'ACSESS en Ontario - Rencontres tenues en mai 2011 - cette initiative provinciale continue d'être très fructueuse, et des réunions trimestrielles ont lieu à Toronto et à Windsor. Félicitations à nos membres qui continuent de faire preuve de leadership en faisant de la santé et de la sécurité une priorité absolue!

Québec : Formation du comité du ministère du Travail (Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre, CCTM) qui vise à réévaluer l'intervention législative, notamment en élaborant un cadre pour l'attribution de permis à l'industrie; Mary McIninch, ACSESS (représentant la Chambre de commerce de Québec) continue de participer aux réunions mensuelles du CCTM, d'octobre 2010 à décembre 2011; les membres d'ACSESS de la province ont accueilli très positivement notre partenariat continu avec la Commission des normes du travail;

Nouvelle-Écosse : 2011 - Direction des normes d'emploi; résultats positifs des consultations en matière d'attribution de permis à l'industrie. ■

For more information please consult our Government Relations site or contact Mary McIninch, Director, Government Relations at ACSESS National Office, at 1-888-232-4962 or by email at: mmcininch@acsess.org.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez notre section sur les relations gouvernementales ou communiquez avec Mary McIninch, directrice, Relations gouvernementales, Bureau national d'ACSESS, au 1-888-232-4962 ou par courriel au : mmcininch@acsess.org.

Don't wait for talent to come to you.



Your business deserves the best, so go where the best in the business congregate. The newly rejuvenated FP Executive Careers site is the Financial Post's digital destination for skilled senior professionals and the recruiters that seek them. Our content-driven sponsorship packages provide a unique opportunity to connect with the top talent in Canada.

OWN A PIECE OF FP EXECUTIVE CAREERS:

- Link your company to relevant editorial content like news, information and career advice
- Get logo recognition and branded ad spots, with 100% share-of-voice on sponsored stories
 - Reach an engaged audience of professionals who aren't always searching job boards
 - Link your executive jobs on working.com sponsored by FP Careers

Set yourself apart. Recruit your ideal talent. Choose FP Careers.

To advertise please call 1 866 435-9675 or email fpcareersadv@postmedia.com

FP CAREERS LISTINGS
POWERED BY:



working.com
What do you want to do?

NATIONAL POST

Time Blocks: *A recruiter's best friend*

BY SHARLENE MASSIE, CEO, ABOUT STAFFING

ONLY PROFESSIONAL RECRUITERS AND CONSULTANTS IN THE staffing industry truly know how busy that job is. It actually gets my blood boiling when those who work '9-5' with a one hour lunch and two '15s' complain about how busy they are, and how they just cannot imagine doing anything more than they are now.

When I look back on my 21-year career as a recruiter and sales rep in the staffing business, I have to admit that I have tried many things to be successful. I've seen the markets shoot up to the sky and sink down like quicksand. In good times, I've juggled candidates with multiple choices and clients looking for perfect people. During recessionary times, I've managed the low expectations of both candidates and clients while planning for the market to flip back!

Life behind the scenes in the staffing industry can be somewhat crazy. We have to read between the lines with everyone we deal with, and do it quickly. And this brings me to my key piece of advice for staffing professionals in sales, recruiting, or back end support – Find a way to manage your time efficiently!

Personally, I use time blocks to schedule and manage my time. Anytime I have been most successful at interviewing, selling, following up, researching, sourcing, posting, prospecting, or placing, has been when I have had effective time blocks in place.

I look at my time as being worth \$10,000 per hour! To be honest, I pulled this figure out of my head based on what I think I can close if I manage my work day well. The point I'm trying to make is that, if we put a price in our heads, we will automatically start to reduce the amount of time we waste.

We all have our own job descriptions, goals, and tasks, but we need to look at our priorities, closest to the money, while building and maintaining relationships. When I was doing sales, I began my day with one hour of checking messages, emails, then immediately went to phone calls – I like to

get on a roll with tasks. I also like to get creative so I don't get bored, and dress, and plan around call weeks – I would then call continually ... no stopping until my schedule was completely full with client appointments for the following week! That would usually take until about Thursday to do, at which point in time I could do data entry, planning, research, get materials ready, or whatever follow-ups needed to take place the rest of the week!

Other reps may choose to do calls every morning, meetings every afternoon, or whatever works for them. The trick is to stay focused on what absolutely brings in the deals, the money, and the clients! For recruiters, it is so easy to get distracted all day, every day, to the point of getting nothing done! Time block the heck out of every single day, and stick to it!

Regardless of the role of the staffing professional, our goals are the same: get the best placements for our clients in the most effective way possible. The only way to do that efficiently, in volume, is to create a time block system or process that works for you, and stick to it, regardless of interruptions!

Try it, modify it, and watch the number of orders and billings increase. ■

Here is an example of a time-blocked schedule:

8-9 AM – check messages and emails – deal with 'urgents'!

9-11 AM – call every client with an order, and give them an update. Talk to the clients when everyone is fresh.

11-12 AM – call candidates and leave messages, book interviews for clients, make research calls to recruit candidates. Whatever communication needs to happen with candidates should be done in the morning.

12-1 PM – we would love to say is lunch! However, I am afraid that every recruiter I know is either having lunch with a client, eating at their desk while following up with emails, calls, messages, or doing lunch hour interviews with potential candidates.

1-4 PM – this is prime time for interviews and client visits.

4-5+ PM – clean up, send outs, emails, offers, and any other paperwork/follow-ups that need to happen to close placements!



La tranche horaire : *le meilleur ami des recruteurs*

PAR SHARLENE MASSIE, CHEF DE LA DIRECTION, ABOUT STAFFING

SEULS LES RECRUTEURS ET LES CONSULTANTS PROFESSIONNELS au sein de l'industrie du recrutement et placement de personnel savent véritablement à quel point ils sont occupés. Ma tension artérielle monte d'un cran quand j'entends des personnes qui travaillent de « 9 à 5 » avec une heure de pause-déjeuner et deux pauses-café de 15 minutes se plaindre d'être débordées et affirmer qu'elles ne pourraient absolument pas accepter la moindre tâche additionnelle.

Quand je passe en revue ma carrière de 21 ans comme recruteur et représentante des ventes dans l'industrie du recrutement et placement de personnel, je reconnais que j'ai dû recourir à une foule de trucs pour atteindre mes objectifs. J'ai vu les marchés grimper de façon fulgurante et dégringoler inexorablement. Durant les bonnes années, j'avais l'embarras du choix et quantité de candidats à proposer aux clients à la recherche de l'employé modèle. Durant les périodes de récession, j'ai dû composer avec les faibles attentes à la fois des candidats et des clients tout en planifiant en vue d'une reprise!

La vie dans les coulisses de l'industrie du recrutement et placement peut être plutôt folle. Nous devons toujours lire entre les lignes quand nous traitons avec quelqu'un, et le faire rapidement. Voilà pourquoi le conseil clé que j'aurais à donner aux professionnels du recrutement et placement de personnel dans les ventes, le recrutement ou les services spécialisés est celui-ci : trouvez une façon de gérer votre temps efficacement!

Personnellement, j'utilise les tranches horaires pour planifier et gérer mon temps. Les entrevues, ventes, suivis, recherches, repérages, affichages, prospections ou placements que j'ai effectués ont été plus fructueux quand j'avais d'abord pris le soin d'établir des tranches horaires efficaces.

Je considère que mon temps vaut 10 000 \$ l'heure! Honnêtement, je suis arrivée à ce montant en me fondant sur ce que je pense que je pourrais gagner en gérant bien ma journée. Ce que j'essaie de démontrer, c'est que si on imagine

un prix, on commence automatiquement à éviter de gaspiller du temps.

Nous avons tous nos descriptions de poste, tâches et objectifs respectifs, mais nous devons examiner nos priorités, en privilégiant les plus lucratives, tout en développant et en maintenant des relations. Quand j'étais dans les ventes, je commençais ma journée en vérifiant mes messages et courriels pendant une heure, puis je commençais immédiatement à faire des appels. J'aime bien m'acquitter de mes tâches de façon systématique. J'aime aussi être créative, pour éviter la monotonie, et je planifie mes tenues vestimentaires et mes activités en fonction des semaines d'appels. Puis je fais mes appels sans interruption, jusqu'à ce que mon agenda soit rempli de rendez-vous avec des clients pour la semaine suivante! D'habitude j'en ai jusqu'au jeudi, ensuite je peux faire de la saisie de données, de la planification, de la recherche, préparer de la documentation ou tout genre de suivi qui s'impose pour le reste de la semaine! D'autres représentants préfèrent faire quelques appels le matin et avoir des rencontres l'après-midi. Le truc consiste à rester concentré sur ce qui permet dans l'absolu de conclure les ententes, de gagner de l'argent et d'attirer les clients! Pour un agent de recrutement, rien de plus facile que de se laisser distraire une journée tout entière, chaque jour, de sorte que rien n'est accompli! Je le répète : le secret, c'est de découper chaque journée en tranches horaires et de s'y tenir!

Peu importe le rôle du professionnel en recrutement et placement de personnel, nos objectifs sont les mêmes : obtenir les meilleurs placements pour nos clients de la manière la plus efficace et efficiente possible. La seule façon d'y arriver de façon efficiente, par rapport aux volumes, est de créer un système de tranches horaires ou un processus qui vous convient et de vous y tenir, peu importe les interruptions!

Faites-en l'essai, modifiez-le et vous verrez le nombre de commandes et le chiffre d'affaires grimper. ■

Voici un exemple d'échéancier en tranches horaires :

Avant-midi

De 8 h à 9 h - Vérifier les messages et les courriels; s'occuper des « urgences »!

De 9 h à 11 h - Appeler chaque client qui a passé une commande et lui faire un compte rendu. Parler aux clients quand tout le monde est dispos.

De 11 h à 12 h - Appeler les candidats et laisser des messages, fixer des entrevues pour les clients, faire des appels pour recruter des candidats. Toutes les communications prévues avec les candidats devraient être faites durant la matinée.

Après-midi

De 12 h à 13 h - Dans un monde idéal, cette heure serait réservée à la pause-déjeuner! Toutefois, je crains bien que tous les recruteurs que je connais profitent de cette heure pour déjeuner avec un client, pour manger à leur poste tout en faisant le suivi de leurs courriels, appels, messages, ou pour rencontrer des candidats potentiels.

De 13 h à 16 h - C'est le temps fort pour les entrevues et les visites auprès des clients.

De 16 h à 17 h et plus - Classement final, envois, courriels, offres et tous les autres suivis/formalités administratives requis pour conclure les placements!



THE STAFFING INDUSTRY: At Home and Abroad

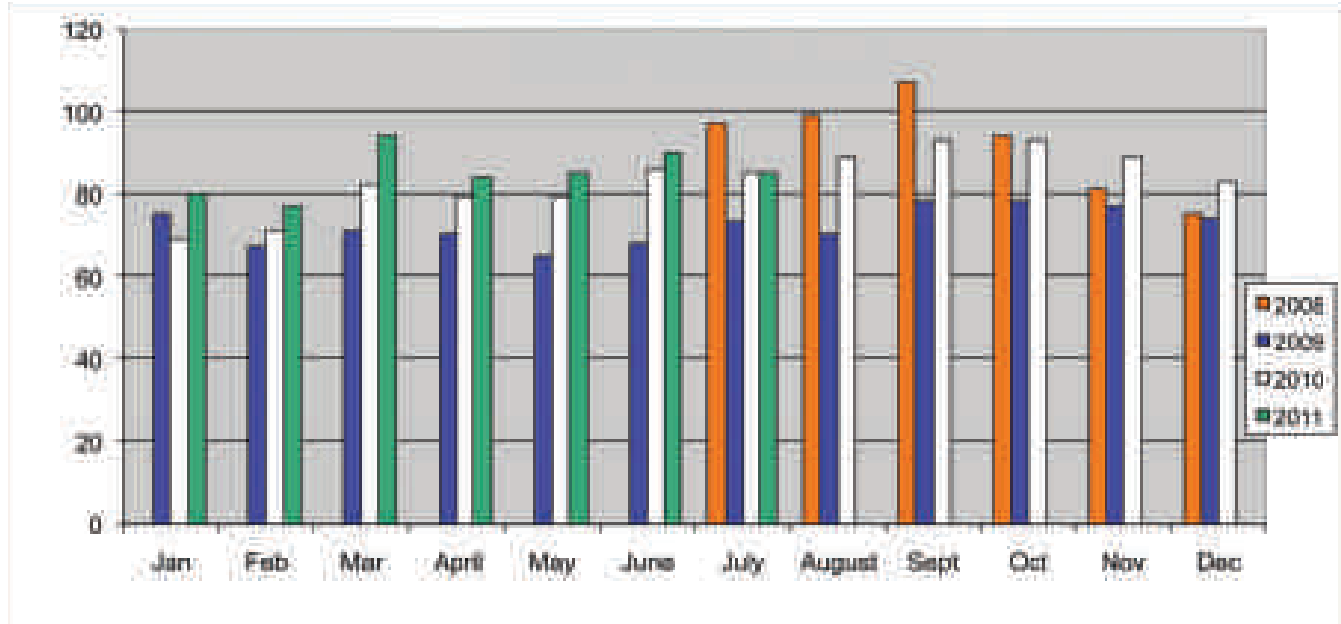
BY ADAM MILLER

While markets around the globe remain shaky and a number of countries continue to struggle, the general consensus is that the worst of the global recession is behind us.

For evidence of this, one need not necessarily seek the expertise of economists either. An alternative means of tracking economic recovery is to track temporary employment, as there is a strong correlation between temporary employment growth and GDP.

To illustrate this, the following are snapshots of the state of temporary employment and, by extension, the economies in Canada, the US, and Europe.

ACSESS CANADIAN STAFFING INDEX
INDICE CANADIEN DU SECTEUR DU RECRUTEMENT ET
PLACEMENT DE PERSONNEL D'ACCESS



CANADA

With its consistent year-over-year growth since the beginning of the recession, the Canadian Staffing Index continued to point toward the slow and steady recovery of both the staffing industry in Canada and the Canadian economy in June.

In our July press release, ACSESS president, Bryan Toffey, was quoted as saying that we are "...continuing along an encouraging trajectory. On the ground, ACSESS members are reporting anecdotally that temporary assignments are lengthening, more employers are hiring permanent employees with the assistance of staffing companies, and there is a return to the traditional and predictable seasonal fluctuations in Temporary hours. These are all signs of stability and cautious optimism in the Canadian employment market."

Source: *The Association of Canadian Search, Employment, and Staffing Services (ACSESS)* www.acsess.org

THE UNITED STATES (see graph on page 23)

In the United States, temporary employment experienced a third consecutive month of job losses, reflective of the continuing precariousness in the US economy that has taken place over the summer months.

Year-over-year growth, on the other hand, continued at 7.3%. Even with the very real decline in temporary help jobs in June, they were up 10.6% in the first half of 2011 when compared with the same period in 2010, which itself was an improvement of 9.4% over the first half of 2009. By contrast, the first half of 2009, when the economy was at its worst, was down a whopping 25.5% from the first half of 2008.

Source: *Information courtesy of Bruce Steinberg, corporate communications/employment & economic research professional. Visit Bruce's website at www.brucesteinberg.net*

EUROPE

In Europe, temporary employment grew by 18.1% in April 2011 when compared with the same period in 2010. Overall, the sector has experienced thirteen months of continuous year-over-year growth. The most recent data suggest that, while the recovery is continuing, it is doing so at a slower pace than in previous months. This is, in part, because the level of agency work has already returned to or is nearing pre-recession levels in the surveyed countries. Agency work increased by 43.2% in Switzerland compared with April 2010, while the number of hours worked by agency workers in Italy rose by 27.1% during the same period.

Source: *The International Confederation of Private Employment Agencies (CIETT)* www.ciett.org

THE UNITED KINGDOM

In the UK, temporary and contract work has continued to rise at a moderate pace into the summer months, although growth has remained well below the strong rates witnessed at the start of 2011. Higher short-term staff appointments have been attributed to a rise in temporary vacancies. However, there were reports of budget constraints at a number of clients, particularly those in the public sector.

Source: *The Recruitment & Employment Confederation (REC)* www.rec.uk.com and *KPMG Report on jobs* ■

L'INDUSTRIE DU RECRUTEMENT ET PLACEMENT DE PERSONNEL



Au pays et à l'étranger

PAR ADAM MILLER

Alors que les marchés du monde entier demeurent précaires et qu'un certain nombre de pays continuent d'éprouver des difficultés, tous s'entendent pour dire que le pire de la récession mondiale est derrière nous.

Pour étayer ces affirmations, nul besoin de consulter les économistes. Faire le suivi du secteur de l'emploi temporaire est un autre moyen de surveiller la reprise économique étant donné la forte corrélation entre la croissance de l'emploi temporaire et le PIB.

Afin d'illustrer ces dires, voici des graphiques de l'état de l'emploi temporaire et, par extension, de l'économie au Canada, aux États-Unis et en Europe.

CANADA (see graph on page 21)

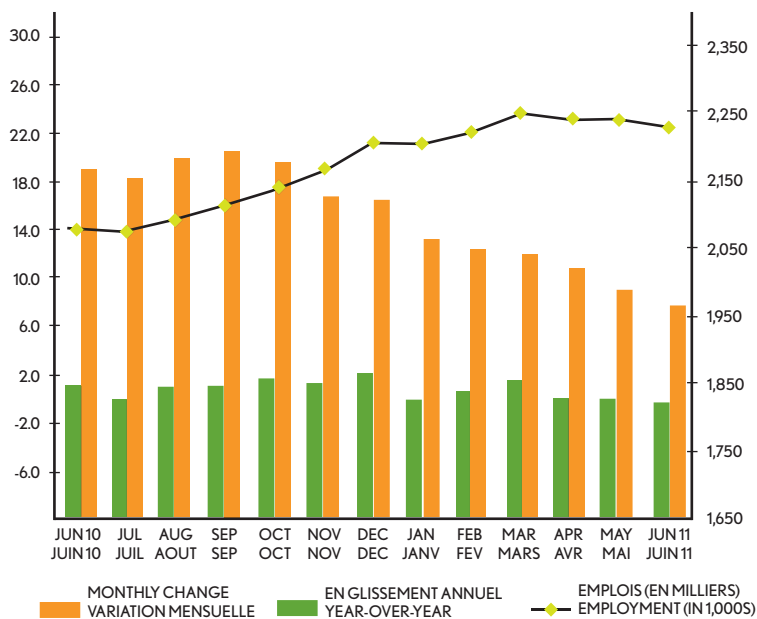
Affichant une croissance uniforme d'une année à l'autre depuis le début de la récession, l'indice canadien du secteur du recrutement et placement de personnel continue d'indiquer une reprise lente et régulière, et ce, tant au sein de l'industrie du recrutement et placement de personnel que de l'économie canadiennes.

Dans le communiqué de juillet d'ACSESS, son président, Bryan Toffey, a déclaré que nous « ... poursuivons sur notre trajectoire encourageante. Sur le terrain, les membres d'ACSESS rapportent de façon anecdotique que la durée des affectations temporaires allonge, que davantage d'employeurs embauchent des employés permanents avec l'aide d'agences de recrutement et placement de personnel, et que l'on assiste à un retour aux fluctuations saisonnières traditionnelles et prévisibles des heures temporaires. Voilà autant de signes de stabilité et d'optimisme prudent prévalant au sein du marché de l'emploi canadien. »

Source : L'Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel (ACSESS) www.acsess.org



UNITED STATES TEMPORARY HELP SERVICES SERVICES DE PLACEMENT TEMPORAIRE



ÉTATS-UNIS

Aux États-Unis, des pertes d'emploi ont été enregistrées pour le troisième mois d'affilée dans le secteur de l'emploi temporaire, ce qui témoigne de la précarité continue de l'économie américaine qui s'est installée au cours de l'été.

En revanche, la croissance en glissement annuel demeure à 7,3 %. Même avec le déclin très marqué des emplois temporaires en juin, ceux-ci ont affiché une hausse de 10,6 % au premier semestre de 2011 par rapport au premier semestre de 2010, ce qui, en soi, est une amélioration de 9,4 % par rapport au premier semestre de 2009. Par contre, au cours du premier semestre de 2009 alors que l'économie était à son niveau le plus bas, une chute vertigineuse de 25,5 % avait été enregistrée par rapport au premier semestre de 2008.

Source : U.S. Bureau of Labor Statistics & Bruce Steinberg 571-482-9799 www.brucesteinberg.net

Information fournie à titre gracieux par Bruce Steinberg, spécialiste des études économiques, des communications d'entreprise et de l'emploi. Consultez le site Web de M. Steinberg à www.brucesteinberg.net.

EUROPE

En Europe, l'emploi temporaire a crû de 18,1 % en avril 2011 par rapport à la période correspondante de 2010. Dans l'ensemble, le

secteur a connu treize mois de croissance continue en glissement annuel. Les plus récentes données laissent supposer qu'alors que la reprise continue, elle se fait à un rythme plus lent qu'aux mois précédents. Cela s'explique en partie par le fait que le niveau d'activité des agences de recrutement et placement de personnel a d'ores et déjà retourné aux niveaux d'avant la crise ou s'en approche dans les pays recensés. En Suisse, le nombre d'heures travaillées par du personnel d'agence de recrutement et placement de personnel a crû de 43,2% par rapport à avril 2010, tandis qu'en Italie, ce nombre a grimpé de 27,1% durant la même période.

Source : International Confederation of Private Employment Agencies (CIETT) www.ciett.org (en anglais)

ROYAUME-UNI

Au Royaume-Uni, le travail temporaire et contractuel a continué de progresser à un rythme modéré tout au long de l'été, quoique la croissance ait été bien inférieure aux solides taux enregistrés au début de 2011. Le nombre plus élevé de nominations à court terme a été attribué à une hausse des postes temporaires à pourvoir. Cependant, un certain nombre de clients faisaient face à des contraintes budgétaires, particulièrement dans le secteur public.

Source : The Recruitment & Employment Confederation (REC) www.rec.uk.com et KPMG Report on Jobs ■

STAFFING INDUSTRY ANALYSTS AND ACSESS: WORKING TOGETHER

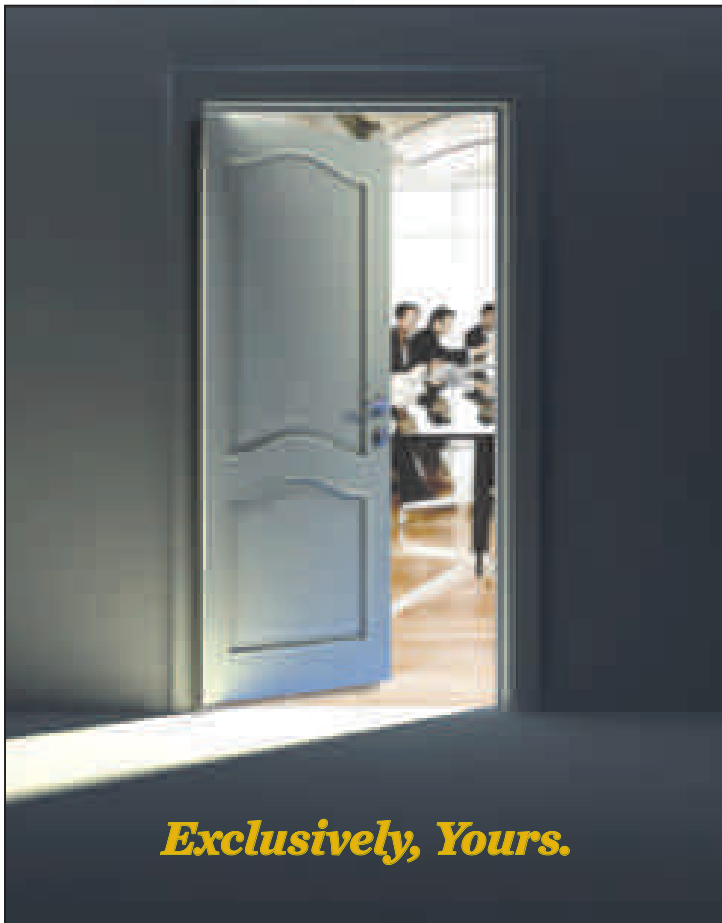
BY ADAM MILLER

As a result of the strong correlation between the growth of temporary and contract work and GDP, the staffing industry is a leading economic indicator.

In the Canadian Staffing Index, those in the Canadian staffing industry have a reliable numerical measure of this very information. With monthly readings available to them on the growth and performance of Canadian staffing labour, the Index not only helps firms track the state of the overall economy, but it also provides them with an

ongoing point of reference to know how their firm is performing with respect to the industry as a whole.

The source behind the collection and processing of Index data is Staffing Industry Analysts, a leading research and analysis firm covering temporary employment and the contingent workforce globally. Dating back to the pre-recession month of July 2008, Staffing Industry Analysts, in a joint venture with ACSESS, began to collect monthly reports on temporary hours placed in Canada. With this information, Staffing Indus-



Exclusively, Yours.

STAFFING INDUSTRY ANALYSTS' CORPORATE MEMBERSHIP is the key to unlocking your staffing firm's potential. Gaining market share. Expanding your offerings. Anticipating your customers' needs and knowing how to fulfill them.

Exclusively yours: a wealth of proprietary data, personalized analyst time, discounted conferences, and webinars. Plus much more.

Tour our website at
www.staffingindustry.com
then call us at 800-950-9496
to get your exclusive access.

Staffing Industry Analysts
**CORPORATE
MEMBERSHIP**

FOR GOOD MEASURE

try Analysts creates the Index value for a given month by comparing the number of aggregate hours for that month with the July 2008 benchmark. The differences from month-to-month and year-to-year demonstrate the ebb and flow of the staffing business. Since the Index is based on data representing an estimated one-third of Canadian Staffing revenue, it is an excellent sample of overall industry performance.

Over the three years since its benchmark date, the Ca-

nadian Staffing Index is becoming a more bountiful mine of information with each passing month. As an indicator of both industry trending and the overall state of the economy, various media are beginning to look to the Index as a source in their regular economic reporting. Sharing in the increased credibility of the Index, of course, is the very industry it tracks.

Both Staffing Industry Analysts and ACSESS look forward to their continued collaboration. ■

STAFFING INDUSTRY ANALYSTS ET ACSESS : UNE COLLABORATION FRUCTUEUSE

PAR ADAM MILLER

To view the read up on and track the Canadian Staffing Index, please visit www.acsess.org

To learn more about Staffing Industry Analysts and how to receive full access to all data and reports on the staffing industry through Corporate Membership, please visit www.staffingindustry.com.

Pour obtenir des renseignements sur l'indice canadien du secteur du recrutement et placement de personnel et le consulter, veuillez vous rendre à l'adresse www.acsess.org.

Pour en apprendre davantage sur Staffing Industry Analysts et savoir comment accéder à tous les rapports et les données portant sur le secteur du recrutement et placement de personnel en devenant membre moral, veuillez consulter le site www.staffingindustry.com (en anglais).

En raison de la forte corrélation entre la croissance des postes temporaires et contractuels, et le PIB, l'industrie du recrutement et placement de personnel est devenue un indicateur économique de premier plan.

Grâce à l'indice canadien du secteur du recrutement et placement de personnel, ceux qui travaillent dans le secteur du recrutement et placement de personnel disposent de données numériques fiables à ce sujet. Cet indice leur fournit des données mensuelles sur la croissance et le rendement du marché de l'emploi du recrutement et placement de personnel au Canada. Ainsi, les agences peuvent non seulement faire le suivi de l'état général de l'économie, mais également avoir accès à des éléments de référence continuellement mis à jour leur permettant de connaître leur position par rapport à l'ensemble du secteur.

L'entreprise à l'origine de la collecte et du traitement des données de l'indice est Staffing Industry Analysts, importante entreprise de recherche et d'analyse qui couvre le secteur de l'emploi temporaire et de l'effectif occasionnel à l'échelle internationale. Au cours du mois de juillet 2008 précédant la période de récession, Staffing Industry Analysts, en coentreprise avec ACSESS, a commencé à rassembler des rapports men-

suels sur les heures temporaires travaillées au Canada. À partir de ces renseignements, Staffing Industry Analysts détermine la valeur de l'indice pour un mois donné en comparant le nombre total d'heures travaillées pendant ce mois avec l'indice de référence établi en juillet 2008. Les différences observées d'un mois à l'autre et d'une année à l'autre démontrent les fluctuations de l'industrie du recrutement et placement de personnel. Puisque l'indice est calculé à partir de données qui représentent environ un tiers des revenus du secteur du recrutement et placement de personnel au Canada, il constitue un échantillon représentatif des résultats du secteur dans son ensemble.

Au cours des trois années qui ont suivi la date de sa création, l'indice canadien du secteur du recrutement et placement de personnel est devenu une mine de renseignements qui s'enrichit au fil des mois. En tant qu'indicateur de la tendance du secteur et de l'état général de l'économie, l'indice commence à être consulté par divers médias comme une source de rapports régulièrement publiés sur la situation économique. L'indice acquiert de plus en plus de crédibilité tout comme, bien sûr, le secteur qu'il représente.

Staffing Industry Analysts et ACSESS sont ravis de poursuivre leur collaboration. ■

CPC GRADUATES / DIPLÔMÉS DU CPC

ACSESS congratulates the following 16 recent graduates of the CPC Program. Your dedication and commitment to professionalism within our industry is applauded and we encourage you to use your CPC designation with pride.

ACSESS tient à féliciter les 16 récents finissants du programme CPC. Nous saluons votre dévouement et votre engagement et nous vous encourageons à utiliser votre désignation CPC avec fierté. Toutes nos félicitations!

Joe Bertucci, CPC

Thomson Tremblay Inc.

Maddalena Castiglione, CPC

Thomson Tremblay Inc.

Josée Chiasson, CPC

Hunt Personnel

Valérie Coulombe, CPC

MCMR

Clauderic Gingras, CPC

Extra Multi-Ressources Inc.

Josie Granitto, CPC

Unique Personnel Services

Christopher Livingstone, CPC

Proforce Personnel

Lillian Markobrada, CPC

LM Group

Michel Nadeau, CPC

Bedard Ressources

Lise Normandin, CPC

Hunt Personnel

Joëlle Raby, CPC

Bedard Ressources

Audrey Rosine, CPC

Adecco

Suzanne Ross, CPC

Les Services Professionnels Suzanne Ross Inc.

Claude St. Louis, CPC

Travail Global Agence de Placement Inc.

France Valence, CPC

Hunt Personnel

Sabrina Vlajic, CPC

Thomson Tremblay Inc.

ACSESS NEW MEMBERS:
March 2011 - July 2011NOUVEAUX MEMBRES D'ACSESS:
mars 2011 - juillet 2011CORPORATE MEMBERS
MEMBRES MORAUX:**Atlas Personnel Inc.**

Montreal, QC

Hardat Employment Agency Ltd.

Vancouver, BC

HireSuccess Staffing

Edmonton, AB

Premium HR Solutions

Guelph, ON

Your Recruitment and HR Division Inc.

Lloyminster, AB

AFFILIATE MEMBERS
MEMBRES AFFILIÉS:**Invoiceontime.com**

Thornhill, ON

INDIVIDUAL MEMBERS:
INDIVIDUAL MEMBERS:**Jennifer Littlejohn**

Scarborough, ON

John Gilmour

Toronto, ON

SUIITE DE LA PAGE 5

varier grandement, à savoir s'assurer de votre présence aux réunions du chapitre local, ou encore siéger au conseil national! Je reconnais que le rythme trépidant de nos vies et carrières ne favorise pas la prise en charge d'autres responsabilités. Cependant, il peut être extrêmement gratifiant, tant d'un point de vue personnel que professionnel, de nouer de nouvelles relations, d'entreprendre un apprentissage actif et de contribuer à l'avancement de notre industrie. Bref, si vous ne participez pas déjà activement aux activités d'ACSESS, je vous invite à jeter un coup d'œil à notre site Web et à inscrire la prochaine réunion de chapitre dans votre agenda. Si vous êtes plus audacieux, communiquez avec votre président de chapitre (certaines personnes formidables occupent cette fonction!) et demandez comment vous pouvez jouer un rôle plus actif.

Finalement, le succès d'ACSESS et de notre industrie dépend de chacun d'entre nous. Plus nous prenons l'initiative de participer, plus forts nous sommes collectivement. En cette époque où une économie incertaine est de plus en plus tributaire de nos services, il est dans l'intérêt de chacun d'entre nous de commencer à nous engager dans la même direction. Chacun d'entre nous peut vraiment influencer le cours des choses. ■

Bryan ToffeyPrésident national,
ACSESS

SUIITE DE LA PAGE 7

des centaines de règlements, il y aura toujours quelqu'un pour essayer de trouver une faille quelque part. À l'inverse, en instaurant quelques lignes directrices, les règlements deviennent superflus.

• Comme le disait Winston Churchill : « La faiblesse de l'attitude devient la faiblesse du caractère. » Un leader doit être solide pour s'attaquer aux questions de déontologie et d'intégrité et les résoudre, mais votre entreprise et la réputation d'ACSESS, notre association sectorielle, dépendent de cette force de caractère. ■

AWARDS

CONGRATULATIONS TO THE 2011 STAFFING INDUSTRY AWARD WINNERS:

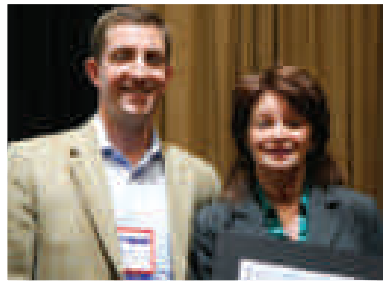
FÉLICITATIONS AUX GAGNANTS DES PRIX 2011 DÉCERNÉS AUX MEMBRES
DU SECTEUR DU RECRUTEMENT ET PLACEMENT DE PERSONNEL :

This year's awards ceremony & dinner was held at the Association's Annual Conference which took place in Montreal on May 11th, recognizing notable members for their excellence in several areas, including health & safety, education, leadership, and community service.

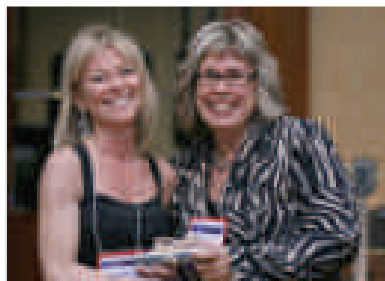
La cérémonie de remise des prix et le dîner de cette année se sont déroulés lors du Congrès annuel d'ACSESS qui a eu lieu à Montréal le 11 mai et ont permis de rendre hommage aux membres d'exception qui ont fait preuve d'excellence dans plusieurs domaines, notamment la santé et la sécurité, l'éducation, le leadership et le service communautaire.



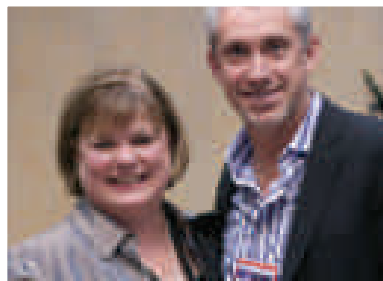
Calgary members accept the chapter of the year award
Calgary accepte le prix du chapitre de l'année



Bryan Toffey thanks Jacqueline Pourreaux, chair of
Conference 2011 | *Bryan Toffey remercie Jacqueline
Pourreaux, responsable du congrès 2011*



Sherri Strong and Linda Robertson present CPC
certificates | *Sherri Strong et Linda Robertson -
présentation CPC*



Karin French, Kelly Services, accepts the health & safety
award | *Karin French, Kelly Services, accepte le prix de
santé et de sécurité au travail*



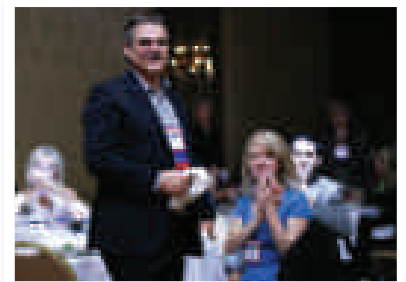
Randy Upright, Manpower Services, accepts the
community services award | *Randy Upright, Manpower
Services, accepte le prix du service communautaire*



Mary McIninch, ACSESS director of government relations,
is recognized by Richard Dufour, chapter president
for Quebec | *Mary McIninch, directrice des affaires
gouvernementales de ACSESS, est reconnu par Richard
Dufour, président du chapitre de Québec*



Quebec chapter receives the special recognition award
Chapitre du Québec accepte le prix de reconnaissance spéciale



Steve Jones accepts the leadership award on behalf of
2011 recipient Jeremy Ingle | *Steve Jones accepte le prix de
leadership pour Jeremy Ingle*

THE WINNERS FOR 2011 ARE:

**LES LAURÉATS DE 2011
SONT LES SUIVANTS :**

Leadership Award
Prix de leadership
Jeremy Ingle, SPI Consultants

Health & Safety Award
Prix de santé et de sécurité au travail
Kelly Services (Canada), Ltd.

Education Corporate Award
Prix d'éducation
The People Bank

Community Service Award
Prix du service communautaire
Manpower Services (Alberta) Ltd.

Special Recognition Award
Prix de reconnaissance spéciale
ACSESS Quebec Members

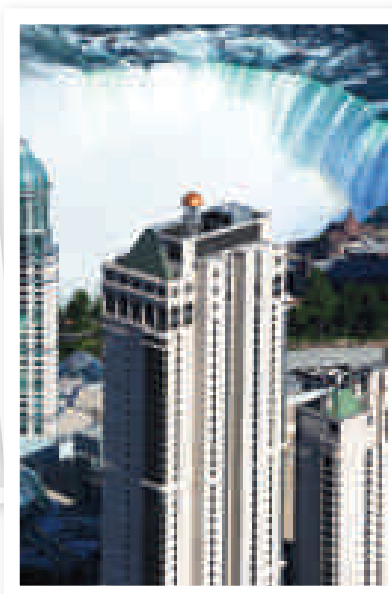
Chapter of the Year Award
Prix du chapitre de l'année
Calgary Chapter



ACSESS CONFERENCE CONGRÈS D'ACSESS

2012

May/Mai 2-4 | Hilton Hotel & Suites | Niagara Falls, Ontario



Mark Your Calendar Now and Plan to Attend
Inscrivez vite cette date à votre agenda!!

**From May 2 to 4, 2012 join the Association of Canadian Search
Employment & Staffing Services and participate in the opportunity to
cultivate your industry knowledge and grow your career!**

Du 2 au 4 mai 2012- Joignez ACSESS pour notre congrès annuel
et participez à un programme innovateur qui fera avancer votre carrière.