

Dialogue

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

BIENVENUE AU CONGRÈS 2011 MONTREAL

11-13 mai, 2011

Un aperçu de notre programme sur place

WELCOME TO CONFERENCE 2011 MONTREAL

May 11th-13th 2011

Featuring On-Site Program at a Glance

PLUS

Conference
Exhibitors
Exposants
présents au
Congrès

Youth of today... Leaders of tomorrow

Les jeunes d'aujourd'hui... Les leaders de demain



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

Paul Kako, Managing Partner, Staffguard Program, is a twelve year insurance professional with ten years of prior recruitment experience. Paul continues to focus exclusively on providing insurance & risk management solutions representing hundreds of staffing companies across Canada.

Listen to what people are saying about the Staffguard Program

"Staffguard was able to provide a complete insurance solution including additional coverages not available to us previously. I encourage all recruitment professionals to learn more about the advantages of the Staffguard Business Insurance Program."

Jacqueline Purreaux
Managing Director, Hunt Personnel

"I recently needed to make some changes to my policy and the Staffguard team was quick to respond. In addition they were able to provide guidance regarding insurance requirements as they related to a specific agreement. Thank you Staffguard!"

Trevor Stewart
President, Stoakley Dudley

BENEFITS OF INSURING THROUGH THE STAFFGUARD PROGRAM

STAFFING SERVICES ERRORS & OMISSIONS

Up to \$5,000,000 (higher limits are available upon request)

This protects you for negligence, due to unforeseen circumstances as a recruitment professional

LIABILITY

Up to \$10,000,000 (higher limits are available upon request)

Unique to Staffguard this cover age extends to candidates on assignment and is specifically included in our policy wording.

CRIME - EMPLOYEE DISHONESTY WITH THIRD PARTY EXTENSION

Up to \$2,000,000 (higher limits are available upon request)

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 also include comprehensive office contents extensions to maximize your coverages.

To learn more about how the Staffguard Program can benefit your company contact Paul at 888-777-6977 Ext 3097 or by email at paulk@ensurcoinc.com. In Quebec please contact Jean-Francois Roy at 866-747-0004

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

★★★ DID YOU KNOW ★★★

Staffguard now offers preferred/group rates to employees of **ACESS** member companies for your personal automobile and property insurance.

Being a Staffguard commercial/business insurance client I was pleased to learn more about their Group Automobile and Home Program. I personally experienced a significant savings and encourage all ACESSE members to request a no-obligation quote prior to their next renewal.

Jacob Baker,
President, Core Services Inc.

To learn more about the Staffguard/Waterloo Group Automobile and Home Program visit www.ensurcoselect.com or contact Paul Kako

features | articles de fond

- 6 An Interview with Bryan Toffey**
8 Entrevue avec Bryan Toffey
BY | PAR DIANNE WERBICKI, BA
- 10 Energy, Enthusiasm and Education**
11 L'énergie, l'enthousiasme et une formation!
BY | PAR SARAH ANGUS, CPC
- 14 Conference Schedule**
15 Program sur place
- 16 The most powerful tool a recruiter can use**
17 L'outil le plus efficace du recruteur
BY | PAR TREVOR STEWART, CPC
- 18 Conference Exhibitors**
18 Exposants présents au congrès
- 24 National Board**
24 Conseil National
- 27 The Last Word**



10/11 Energy, Enthusiasm and Education
L'énergie, l'enthousiasme et une formation!



16/17 The most powerful tool a recruiter can use
L'outil le plus efficace du recruteur

departments | départements

- 4 President's Message**
5 Message du président
BY | PAR STEVE JONES, CPC
- 12 GR Report**
13 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

Volunteer. It's good for you and ACSESS.



STEVE JONES
NATIONAL PRESIDENT

“It seems we have the right balance of professional staff and voluntary committee members making ACSESS work so well.”

«ACSESS bénéficie d'un juste équilibre entre le travail du personnel professionnel et l'apport des membres bénévoles des comités.»

YOU CAN TELL A LOT ABOUT A PERSON by their pattern of past voluntary activities. You can gain insight into a person's energy, passion, commitment, values, skills, priorities and judgment. Volunteerism is not limited to just charity. Volunteering can include extra work assignments, office committees, politics, recreational sport, the arts, hobbies, clubs, business groups or faith. Also, volunteerism is not limited to formal structures. It can be very personal like hosting a wedding shower or caring for a neighbour.

During these past three years as National President of ACSESS, I have had the pleasure of meeting a legion of volunteers. ACSESS thrives and succeeds because of these dedicated members who choose to volunteer for ACSESS.

National board members, chapter leaders and committee participants from all corners of the country give their time generously with a shared mission to foster a healthy and prosperous future for our industry, our workers, our clients and the Canadian economy.

A huge amount of volunteer time goes towards government and legislative issues. Without the strength of our volunteers, we would likely succumb to the undue interference and indecisiveness of politicians and poorly informed bureaucrats. It's a shame but a reality that continuous volunteer effort is required to ensure that public policy makers follow a logical path.

ACSESS volunteers also direct a significant effort toward public relations and communications. Our relationship with the media and the public's informed perception of our industry has never been better. Through improved communications, we've seen a revitalization of chapters and a renewed commitment to Staffing for Canada Week. We have record registration in CPC professional certification programs and an impressive level of registration for nation conferences. All of these accomplishments are directly related to members' volunteer efforts.

Social media has offered a convenient opportunity for more ACSESS members to voluntarily contribute to our industry's PR & communication objectives. Every tweet, blog, LinkedIn update and Facebook page about industry issues is a voluntary contribution to our overall communication objectives.

In the months ahead, you'll become better acquainted with our new National President, Bryan Toffey from Aerotek Canada. Bryan is thoughtful, intelligent and very knowledgeable on ACSESS issues. We are lucky to have such an accomplished leader to take on the voluntary responsibility. Judging by Bryan's past accomplishments, passion and commitment, we are in good hands.

I hope you will take a moment to introduce yourself to Bryan; send him a note or shake his hand and say thank you. All volunteers are inspired to keep on giving when they know that their efforts are recognized and appreciated.

Of course, we cannot survive on volunteerism alone. Our professional staff at the national office provides the skills, technology, continuity and support that are necessary for us to continue growing and thriving. Our team of Amanda Curtis, Mary McIninch, Suzanne McInerney, Sudan Cashin and Marie Saint-Ivany have done an excellent job. It seems we have the right balance of professional staff and voluntary committee members making ACSESS work so well.

It has been a pleasure. ■

Steve Jones, CPC

ACSESS National President. April 2008 - 2011

Vous êtes prêt à faire du bénévolat? Vous en bénéficierez. ACSESS aussi.

VOUS POUVEZ EN SAVOIR BEAUCOUP SUR UNE PERSONNE en examinant la façon dont elle a fait du bénévolat dans le passé. Vous pourrez ainsi avoir une idée de son dynamisme, de sa passion et de sa volonté, de ses valeurs, de ses compétences, de ses priorités et de son sens du jugement. Le bénévolat ne se limite pas aux activités de bienfaisance. Il peut aussi comprendre des tâches supplémentaires, la participation à des comités professionnels, des activités politiques, récréatives, sportives, artistiques, ou à des loisirs incluant les clubs, les groupes professionnels ou les activités religieuses. De plus, il est possible de faire du bénévolat à l'extérieur des structures officielles. Les activités bénévoles sont parfois de nature très personnelle, par exemple organiser un enterrement de vie de jeune fille ou de garçon, ou encore s'occuper d'un voisin.

Au cours des trois dernières années à titre de président national d'ACSESS, j'ai eu le plaisir de rencontrer de nombreux bénévoles. Si ACSESS progresse ainsi dans la voie du succès, c'est grâce au travail qu'effectuent bénévolement les membres dévoués à notre Association.

Les membres du conseil d'administration national, les dirigeants des chapitres et les membres des comités de l'ensemble du Canada consacrent généreusement du temps pour concrétiser notre mission commune, soit bâtir un avenir prometteur et prospère pour notre industrie, nos travailleurs, nos clients et l'économie canadienne.

Ces personnes passent de nombreuses heures à s'occuper des dossiers des relations avec le gouvernement et des questions législatives. Sans la détermination de nos bénévoles, nous n'aurions sans doute pas la force de réagir devant l'ingérence et l'indécision injustifiées des politiciens et des bureaucrates peu renseignés sur notre réalité. Il est déplorable que nous devions compter sur les efforts soutenus de nos bénévoles pour nous assurer que les décideurs du secteur public adoptent une démarche cohérente. Toutefois, c'est la réalité.

Une grande partie du travail des bénévoles d'ACSESS est également axée sur les relations publiques et les communications. Nos relations avec les médias n'ont jamais été aussi bonnes et le public n'a jamais eu une opinion aussi éclairée et favorable de notre industrie. Grâce à l'amélioration des communications, nous avons assisté à la revitalisation des chapitres et au renouvellement de l'engagement dans la Semaine de placement pour le Canada. Le nombre d'inscriptions aux programmes de certification professionnelle CPC a atteint un sommet, et de très nombreuses personnes participeront aux conférences nationales. Toutes ces réalisations découlent directement du travail bénévole de nos membres.

Les médias sociaux fournissent à plus de membres d'ACSESS un moyen pratique de contribuer bénévolement à l'atteinte des objectifs de relations publiques et de communication de notre industrie. Chaque fois qu'un membre écrit sur Twitter, sur un blogue, sur LinkedIn et sur Facebook au sujet des enjeux de notre industrie, il participe volontairement à l'atteinte de l'ensemble de nos objectifs de communication.

Dans les prochains mois, vous aurez l'occasion de faire la connaissance de notre nouveau président national, Bryan Toffey, d'Aerotek Canada. Bryan Toffey est brillant et posé et il connaît très bien les enjeux qui touchent ACSESS. Nous avons de la chance de pouvoir compter sur quelqu'un d'aussi expérimenté pour diriger bénévolement notre Association. Si l'on en juge par ses réalisations, sa passion et sa détermination, nous sommes entre de bonnes mains.

Je vous invite à prendre le temps de vous présenter à Bryan Toffey; envoyez-lui un message ou allez lui serrer la main pour le remercier de son travail. Lorsqu'ils savent qu'on reconnaît et qu'on apprécie les efforts qu'ils fournissent, tous les bénévoles ont en-

Suite à la page 24

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



PUBLISHER
Amanda Curtis, CAE

ASSOCIATE PUBLISHER
Mary McIninch, BA, LLB

EDITOR
Dianne Werbicki

ART DIRECTION & 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@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.

{ An Interview with }

Bryan Toffey

BY DIANNE WERBICKI, BA

Dialogue is pleased to offer readers an exclusive interview with the incoming national president of ACSESS, Bryan Toffey.

Bryan is vice president, Canadian operations for Aerotek, a position he has held since 2008. He has 16 years of experience in the staffing industry having worked for Aerotek in both the U.S. and Canada in roles that include branch manager, account manager and technical recruiter.

Bryan is passionate about our industry and the overall positive impact we have on candidates and customers. He believes now, more than ever, it is critical to elevate our industry in the eyes of the general public and governments. Over the past year, in addition to serving as ACSESS President-Elect, Bryan was also a member of the Government Relations and PR/Communications Committees.

1 | As incoming president what do you see as your first task?

Toffey: The national board has generated a lot of positive momentum that I wish to continue, specifically in areas such as Government Relations, Education and Marketing & Communications. We will continue to seek out opportunities where ACSESS can be more proactive with our communications, both with the Media and with our Members. I think the recent success of our Staffing Industry

Index is a great example of how our industry can serve as a leading economic indicator and provide relevant and important information about the business climate in Canada. By continuing to be proactive in this area we can raise the profile of our industry with government, the business community and the general public.

2 | You sit on the Marketing & Communications Committee. What other skills do you bring to your new role as ACSESS president?

Toffey: I am passionate about this industry. After 17 years at Aerotek, having held positions in both the U.S. and Canada, I have seen what a positive impact we can have on the lives of many people. I hope my varied experience will help to unify member companies as we present one common vision for ACSESS and the industry.

3 | How do you view the industry - and the role ACSESS plays - at the present time?

Toffey: I see the industry today as being ever-changing and dynamic. Certainly the recent recession took its toll on our industry but the majority of our members emerged with a strong year in 2010 as evidenced by our Staffing Industry Index. While it is difficult to get accurate real time data on trends I believe that we will see temporary staffing penetration rates continue to increase in Canada as more and more companies recognize the strategic necessity of maintaining some degree of flexibility in their workforce. I think this increased visibility will serve our members well, and that we can leverage this presence to demonstrate all of the great things that ACSESS members do for the industry including the strong commitment to Safety and Education.

4 | ACSESS has had success introducing new products and in key areas, for example, the Staffing Index and Compensation Survey. Would you like to expand on these?

Bryan Toffey with his family



Toffey: The Canadian Staffing Index is one example where the proactive efforts of ACSESS have helped to create a more positive image of the Association. Since its debut in early 2010, the Index has become a key component of our communications strategy. The benefit to industry is that it shows a strong correlation between the Index and employment gains. A marketing benefit is that the Canadian Staffing Index has helped ACSESS gain more traction in the media. Recently the Staffing Index was quoted and included as a reference in a Bank of Montreal (BMO) Economic Development Report – I feel this is just the beginning of more recognition for ACSESS.

The Compensation Survey is another example where it has paid to be proactive. In the past it has often been difficult to get member companies to voluntarily share this type of information. Today the Compensation Survey is the first salary survey of its kind for our industry in Canada and it will provide valuable guidance for appropriate compensation of our employees. I am excited about the positive response we have had so far and I think it speaks to the increased involvement of our members as we roll out products and services that provide tangible, value added services.

In addition to raising ACSESS' profile, both these new products provide added benefit to our members – helping them gain more knowledge about the industry in which they do business.

5 | Education is a major focus for ACSESS – What, if any, efforts are underway to make the CPC designation the industry standard?

Toffey: Education and awareness training is a significant service to our members. Whether in the area of legislative and regulatory changes or the more hands-on value of many of our conference sessions, providing education to our members helps raise the bar for our industry as a whole. This in turn, of course, supports the ACSESS Code of Ethics and Standards – a document that all members must commit to uphold, and one that forms an integral part of ACSESS' ethics and complaints procedures.

CPC certification is also vital to ACSESS if we are to help our

members stay competitive. In the past it was perceived that there were 'low barriers to entry' for professional staffing consultants and third party recruiters. In recent years, ACSESS has spent considerable effort in developing and enhancing the CPC core modules; and most importantly, to making these modules available in all regions and in both official languages. This will remain a top priority in 2011. The program is administered by ACSESS and modules are presented by industry professionals, and it's important to understand how it fits in the marketplace.

The CPC designation shows a commitment to professionalism and best business practices, and similar designations are recognized in the U.S. and U.K.

6 | This issue of Dialogue includes the program for the ACSESS National Conference 2011 in Montreal: why should members attend?

Toffey: The conference in Montreal will be my fourth conference in a row. I feel it is becoming more and more important to attend. Attendees can learn much from the best in the industry such as 'new ways to grow your business,' and 'developing yourself and your skill sets,' to name a few.

The conference also provides fantastic opportunities to network with colleagues from across the country and share commonalities and build relationships. This year's agenda is incredible: from the opening remarks by Senator Jacques Demers to the closing keynote speaker Captain Robert Piché – two motivational and unique speakers in their own right.

Furthermore, each session is an opportunity for individual training and development. Why would anyone miss these chances?

On the topic of continuing education, the Board of Directors recently completed intensive media relations training, which demonstrates our commitment to be better at responding to media enquiries. The training prepared directors to stay focused on key messages as they relate to ACSESS. For example, one key message is the significant role we play in employing more than 500,000 people in Canada. Our member companies are a bridge to permanent full-time employment for many Canadians.

7 | Do you have any closing comments?

Toffey: I am honoured to serve the members of ACSESS. We have a talented and participative Board of Directors and a growing number of chapter leaders who are our ambassadors to members across Canada – I recently heard chapters referred to as "the heart and soul" of ACSESS, and this is a great description. I'm eagerly looking forward to working with all members as we help to drive the ACSESS agenda.

Thank you all for this opportunity!. ■

{ Entrevue avec }

Bryan Toffey

PAR DIANNE WERBICKI, BA

Dialogue a le plaisir de présenter à ses lecteurs une entrevue exclusive avec Bryan Toffey, président désigné d'ACSESS.

Bryan Toffey est vice-président des activités canadiennes d'Aerotek, poste qu'il occupe depuis 2008, et possède 16 ans d'expérience dans le secteur du recrutement et placement de personnel. Il a travaillé aux États-Unis et au Canada pour Aerotek à titre de directeur de succursale, de directeur de comptes et de recruteur technique.

Bryan Toffey se passionne pour notre secteur et pour l'incidence positive générale que nous avons sur les candidats et sur les clients avec qui nous faisons affaire. Il estime qu'il est primordial, maintenant plus que jamais, de valoriser notre secteur auprès du grand public et des gouvernements. En plus de ses fonctions de président désigné d'ACSESS, il est membre du Comité des relations gouvernementales et du Comité des relations publiques et des communications.

1 | En tant que nouveau président, à quelle tâche souhaitez-vous vous consacrer en premier lieu?

Bryan Toffey : Le conseil national a pris un élan très dynamique et je souhaite poursuivre sur cette lancée, en particulier dans des domaines comme les relations gouvernementales, la formation ainsi que le marketing et les communications. Nous demeurerons à l'affût d'occasions qui permettront à ACSESS d'être plus proactive dans ses communications, avec les médias comme avec ses membres. Selon moi, le récent succès de notre indice du secteur du recrutement

et placement de personnel illustre brillamment la capacité de notre secteur à servir d'indicateur économique de premier plan en étant, par exemple, en mesure de fournir des renseignements pertinents et importants sur le climat commercial du Canada. En continuant de jouer un rôle proactif en ce sens, nous augmenterons la notoriété de notre secteur auprès du gouvernement, du milieu des affaires et du public en général.

2 | Vous avez siégé au comité du marketing et des communications. Quelles sont les autres expériences dont vous pourrez tirer parti dans vos nouvelles fonctions de président d'ACSESS?

Bryan Toffey : Je suis passionné par mon secteur d'activité. En 17 ans à Aerotek, où j'ai travaillé au Canada comme aux États-Unis, j'ai constaté à quel point nous pouvons avoir une incidence positive sur la vie de nombreuses personnes. J'espère que la diversité de mon expérience m'aidera à réunir nos sociétés membres autour d'une vision commune pour ACSESS et pour le secteur.

3 | Quelle est votre perception du secteur - et du rôle d'ACSESS - à l'heure actuelle?

Bryan Toffey : Le secteur aujourd'hui m'apparaît comme dynamique et en constante évolution. Il ne fait nul doute que l'effet de la récente récession a eu des répercussions sur notre secteur. Toutefois, la majorité de nos membres ont connu une bonne année en 2010, comme le démontre notre indice du secteur du recrutement et placement de personnel. Il est difficile de générer des données en temps réel à partir de tendances. Cela dit, je crois que le placement de personnel temporaire continuera d'augmenter au Canada : de plus en plus d'entreprises sont conscientes du fait qu'il est nécessaire, sur le plan stratégique, de maintenir une certaine souplesse dans leur main-d'œuvre. Je crois que cette visibilité accrue sera avantageuse pour nos membres. Nous pouvons d'ailleurs en tirer parti pour illustrer les réalisations exceptionnelles des membres d'ACSESS dans le secteur, notamment en ce qui concerne notre engagement sans faille à promouvoir la sécurité et la formation.

4 | ACSESS a connu un franc succès lors de lancements de nouveaux produits dans des domaines clés; pensons notamment à l'indice du secteur du recrutement et placement de personnel et

au sondage sur la rémunération. Quels sont vos commentaires à ce sujet?

Bryan Toffey : L'indice canadien du secteur du recrutement et placement de personnel n'est qu'un exemple des mesures proactives adoptées par ACSESS pour projeter une image plus positive de l'Association. Depuis son lancement, en mars 2010, l'indice est devenu un élément clé de notre stratégie de communication. L'avantage pour notre secteur réside dans le fait que l'indice est fortement corrélé avec les gains en matière d'emploi. De plus, l'indice canadien du secteur du recrutement et placement de personnel est avantageux sur le plan du marketing : il a donné une visibilité médiatique à ACSESS. Dernièrement, l'indice a été cité et mis en référence dans le rapport Staffing Indicator 2011 de BMO Marchés des capitaux. Je crois que cette reconnaissance est loin d'être la dernière que recevra l'Association.

Le sondage sur la rémunération est un autre exemple de bons résultats obtenus grâce à l'adoption d'une attitude proactive. Dans le passé, nous avons souvent eu du mal à inciter nos sociétés membres à divulguer volontairement ce type d'information. Le sondage sur la rémunération est la première étude du genre à porter sur les salaires dans notre secteur au Canada. Il s'agira d'un précieux document de référence pour déterminer la rémunération appropriée à verser aux employés. Je suis ravi de la réponse favorable que nous avons obtenue jusqu'à présent. À mon avis, elle témoigne de l'engagement accru de nos membres à l'heure où nous procédons au lancement de produits et de services proposant une valeur ajoutée et des avantages concrets.

En plus de renforcer la notoriété d'ACSESS, ces deux nouveaux produits sont avantageux pour nos membres parce qu'ils les aident à mieux connaître le secteur dans lequel ils exercent leurs activités.

5 | La formation est l'une des priorités d'ACSESS. Quelles sont actuellement les mesures mises en œuvre pour que la désignation CPC devienne la norme dans le secteur?

Bryan Toffey : La formation et les programmes de sensibilisation constituent d'importants services offerts à nos membres. La formation que nous donnons à nos membres contribue à hausser la barre dans l'ensemble du secteur, notamment en ce qui concerne les changements législatifs et réglementaires ou le fait qu'un grand nombre de nos conférences portent sur des sujets plus pratiques. La formation s'inscrit aussi, évidemment, dans le respect du Code de déontologie et des normes d'ACSESS, un document que tous les membres doivent s'engager à respecter.

La certification CPC est cruciale pour ACSESS si l'Association souhaite aider ses membres à rester concurrentiels. Dans le passé, les critères d'accès à la profession étaient parfois jugés bas. Au cours des dernières années et en 2011, ACSESS a déployé des efforts considérables pour mettre au point et perfectionner les modules essentiels du programme CPC, mais surtout pour rendre ces modules accessibles dans toutes les régions et dans les deux langues officielles. La désignation CPC est un témoignage d'engagement envers le professionnalisme. Ce programme est administré par des professionnels du secteur et il est important de comprendre le rôle qu'il joue sur le marché.

6 | Le Congrès national 2011 aura lieu à Montréal. Pourquoi les membres d'ACSESS devraient-ils y assister?

Bryan Toffey : Le congrès de Montréal sera le quatrième congrès d'affilée auquel je prendrai part. Selon moi, il est de plus en plus important d'assister à l'événement. Les participants peuvent y recueillir beaucoup d'information enrichissante de la part de chefs de file du secteur, notamment sur les nouvelles façons de favoriser l'expansion de leurs affaires de même que sur le développement personnel et le perfectionnement des compétences, entre autres.

Le Congrès est par ailleurs l'occasion tout indiquée de faire du réseautage avec des collègues de partout au pays, d'échanger sur nos points communs et d'entretenir nos relations avec eux. Le programme du Congrès de cette année est formidable : soulignons notamment la présence de deux conférenciers inspirants et uniques, soit le sénateur Jacques Demers, qui prononcera le discours d'ouverture, ainsi que le commandant Robert Piché, conférencier principal.

En outre, à chaque séance, les participants auront l'occasion d'approfondir leur formation et leur perfectionnement personnels. C'est une occasion à ne pas manquer!

Au chapitre de la formation continue, mentionnons que les membres du conseil d'administration viennent de terminer une formation intensive en relations avec les médias. Cette initiative témoigne de notre engagement à perfectionner notre capacité à répondre aux demandes des médias. La formation visait à préparer les administrateurs à se concentrer sur certains messages clés lorsqu'ils traitent de questions relatives à ACSESS. Par exemple, l'un de ces messages clés porte sur notre rôle significatif dans le marché du travail au Canada, où nous participons à l'emploi de plus de 500 000 personnes. Pour de nombreux Canadiens, nos sociétés membres représentent un tremplin vers un emploi permanent à temps plein.

7 | Que souhaitez-vous ajouter en conclusion?

Bryan Toffey : C'est pour moi un honneur d'être au service des membres d'ACSESS. Nous avons un conseil d'administration talentueux et dynamique, et j'espère avoir l'occasion de rencontrer tous ses membres très bientôt. Je suis impatient de me pencher sur les dossiers prioritaires pour ACSESS en collaboration avec tous nos membres. J'espère également pouvoir rencontrer le plus grand nombre de membres possible à Montréal au mois de mai. ■



Energy, Enthusiasm *and* Education

The revival of Vancouver/ BC Chapter BY SARAH ANGUS, CPC

LET ME CONFESS UP FRONT that I was a lapsed ACSESS member. Oh, I happily paid my annual dues all along, but up until recently, my participation in ACSESS had happened a long time ago and had been sporadic in recent years. I saw great value in supporting ACSESS as my industry advocate and was confident that my interests were well represented, but beyond that I didn't participate too much in the ongoing networking and professional development aspect of my membership.

Part of this may be explained by our West Coast location. Out here in Vancouver, employment agencies tend to be fiercely competitive and secretive independent firms or the smaller branch offices of large multi-nationals, far from the head office epicentre. Factor in the choice of skiing, sailing or biking after work versus attending an ACSESS mixer – well, you get the idea. It's not that our staff doesn't work hard, but they also like to play hard, and sometimes an official after work networking event falls off the calendar.

Recently, however, I had the rewarding experience of sending four staff members to a full-day, two-module CPC education seminar, presented in Vancouver. And the reaction from staff, normally loathe to leave their desks during the day, was fantastic! They loved the presenter, Kimberly Chesney, and most importantly, they felt it had great value to them both personally and professionally. They perhaps had the time to devote to learning and thinking about their profession that is otherwise impossible in the busy day of a recruiter.

And I felt chastened! How simple a thing this was; to pay very little money and arrange staff coverage, in exchange for Energy, Enthusiasm and Education!

Concurrently, I was asked to sit on the PR committee reporting to the National Board. This was fun; who doesn't like talking about advertising and marketing!

Bit by bit, baby steps ... and I'm back in the groove!

What else had I been missing? Well, it turns out other local agency leaders were thinking the same as me. They too had been involved in the past, but had let that interest drop off (too busy, been there, done that, etc.). Something was missing though and it was time to reconnect with colleagues, old and new, and experience more of what our ACSESS membership offers. We decided to restart the dormant Vancouver/BC Chapter of ACSESS.

The first step we took was an email blast to all employment agency managers and owners in BC, inviting them to a networking/brainstorming session and/or to fill out a survey to hear what type of event and program would inspire them to attend. We had a good response and are now looking forward to our first event!

The moral of my story is: it takes very little to get involved in your membership, whether it's enrolling in CPC, attending an event or two, or serving on a small committee. The results are fun, interesting, and probably even good for you.

Can't beat that. ■

Sarah Angus, CPC, president and founder of Angus One Professional Recruitment Ltd. Sarah joins the ACSESS National Board as Director representing British Columbia on April 1.

Sarah Angus, CPC, présidente et fondatrice d'Angus One Professional Recruitment Ltd. Sarah Angus siégera au conseil d'administration national d'ACSESS à titre d'administratrice dès le 1er avril. Elle représentera la Colombie-Britannique.





L'énergie, l'enthousiasme et une formation!

Relance du chapitre de Vancouver / Colombie-Britannique

PAR SARAH ANGUS, CPC

JE L'AVOUE D'EMBLÉE : j'étais jusqu'à tout récemment un membre inactif d'ACSESS. Certes, j'ai toujours payé mes cotisations annuelles rubis sur l'ongle. Seulement, jusqu'à tout dernièrement, je n'avais pas profité de tout ce qu'ACSESS a à offrir; ou du moins de façon sporadique ces dernières années. Je tenais à appuyer ACSESS, qui défend les intérêts de mon secteur d'activité. J'avais, du reste, la conviction que l'Association s'acquittait de cette tâche avec brio. Mais mon engagement s'arrêtait là : je ne me prévalais pas des occasions de réseautage et de perfectionnement professionnels données par mon statut de membre.

Cette situation est peut-être attribuable au fait que nous nous trouvons sur la côte Ouest. Ici, à Vancouver, les agences de placement sont généralement des cabinets indépendants discrets mais très concurrentiels, ou encore la plus petite succursale d'une multinationale dont le siège social est loin d'ici. Cela s'explique aussi par le fait que les gens doivent choisir entre aller faire du ski, de la voile ou du vélo après le boulot ou assister à un événement d'ACSESS... bref, vous voyez le topo. Ce n'est pas que nos membres du personnel soient paresseux; seulement, ils aiment aussi profiter de la vie, et cela se fait parfois au détriment d'une activité de réseautage officielle prévue après le travail.

Or, récemment, j'ai vécu une expérience tout à fait enrichissante : j'ai envoyé quatre employés à un séminaire de formation d'une journée en deux modules dans le cadre du programme CPC tenu à Vancouver. La réaction de ces employés, qui normalement répugnent à l'idée de quitter leur bureau pendant la journée, a été formidable! Ils ont adoré l'animatrice, Kimberley Chesney, et, surtout, ont trouvé l'expérience très enrichissante sur les plans personnel et professionnel. Ils ont probablement profité de l'occasion pour réfléchir à leur profession et en apprendre davantage à son sujet, ce qu'un responsable du recrutement n'a pas le temps de faire au quotidien.

Pour ma part, l'expérience m'a fait réfléchir. Déboursier un tout petit peu d'argent et planifier l'absence d'employés pendant une journée, ça vaut largement le coup quand on récolte de l'énergie, de l'enthousiasme et une formation!

Parallèlement à cela, on m'a demandé de siéger au comité des RP, qui relève du conseil national. C'était une expérience plaisante : qui n'aime pas discuter de publicité et de marketing? Petit à petit, de fil en aiguille, j'étais de retour au cœur de l'action!

Qu'est-ce que j'ai manqué d'autre pendant tout ce temps? Eh bien, il semble que d'autres directeurs d'agences locales pensaient la même chose que moi! Eux aussi avaient pris part aux activités de l'Association dans le passé, mais leur intérêt s'était émoussé au fil du temps (trop occupé, sentiment de déjà-vu, etc.). Mais quelque chose nous manquait, et l'heure était venue de rétablir les liens avec nos collègues, anciens et nouveaux, et de tirer pleinement parti de ce que notre statut de membre d'ACSESS pouvait nous offrir. Nous avons donc décidé de relancer le chapitre de Vancouver/C.-B. d'ACSESS, alors inactif.

Nous avons tout d'abord envoyé un courriel à tous les gestionnaires et propriétaires d'agences de placement en Colombie-Britannique pour les convier à une séance de réseautage et de remue-méninges. Nous les avons également invités à répondre à un sondage sur le genre d'événements et de programmes auxquels ils auraient envie d'assister. Nous avons obtenu un bon taux de participation, et nous avons hâte d'assister à notre premier événement!

En somme, la morale de l'histoire est la suivante : il suffit de peu de chose pour prendre une part active à votre Association. Vous pouvez participer au programme CPC, assister à un événement ou deux ou siéger à un petit comité, par exemple. Vous trouverez l'expérience agréable, intéressante, voire même profitable. Et ça, ça vaut de l'or. ■

GOVERNMENT RELATIONS REPORT

RAPPORT SUR LES RELATIONS GOUVERNEMENTALES

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

A primary objective of ACSESS is to actively represent the industry and our membership before governments by providing input on employment legislation and regulations at the national and provincial levels. At the same time, ACSESS assumes a leadership role in ensuring that industry members are aware of legislation and regulatory changes which may affect their businesses and responsibilities as employers. To consult the ACSESS March 2011 report please visit www.acsess.org.

L'un des principaux objectifs d'ACSESS consiste à représenter activement un secteur et ses membres auprès des gouvernements en donnant ses points de vue sur la législation et les règlements concernant l'emploi à l'échelle nationale et provinciale. De même, ACSESS joue un rôle de chef de file en s'assurant que les membres de son secteur sont au courant des changements apportés aux lois et aux règlements susceptibles d'influer sur leurs activités commerciales et sur leurs responsabilités en tant qu'employeurs. Pour consulter le rapport de mars 2011 d'ACSESS, veuillez visiter le www.acsess.org.

Employment Agency Licensing in Canada - ACSESS Positioning and Recommended Criteria

The Association of Canadian Search, Employment and Staffing Services has always assumed a leadership role in industry licensing and regulation. In provinces where employment licensing requirements exist (Alberta, Manitoba, British Columbia, Nova Scotia), ACSESS has aggressively sought improvements in the Employment Agency Licensing system. ACSESS has maintained that licensing must have clearly identifiable objectives and be effective and meaningful. We have expressed concerns to the appropriate provincial ministries about the ineffectiveness of some of the systems or models in place and have encouraged a comprehensive legislative review. In provinces with licensing requirements, the existence of a government issued license has often misled individuals to believe that the government had verified that the business was financially viable, acting in accordance with all laws and had met a reasonable standard of conduct. In reality, there are often no meaningful standards or requirements to acquire or retain a license. As a result, the licensing system diminished the ability of credible operators to differentiate themselves from unscrupulous operators.

The Alberta government is currently in the process of reviewing the *Employment Agency Licensing Business Regulation*. ACSESS will support Service Alberta during the consultative process and will encourage a full review of existing enforcement processes and penalties with a view to improving the appropriateness of penalties, fines and ramifications for breaches or violations.

Our Association will support any improvements to existing legislation, improved enforcement or any form of meaningful and effective new legislation or regulations that will:

- Promote the principles of integrity, professionalism and fair practice in dealing with clients, candidates, employees and all regulatory authorities;
- Protect and respect confidentiality of records in accordance with law and good business practices;
- Promote and enhance the effectiveness of all applicable human rights and employment laws and regulations including the abolishment of discriminatory ordering and hiring practices;
- Require any person or company (agent) to have express authorization of representation from a job seeker before the agent may represent their application for employment;
- Require any person or company (agent) to have express authorization of representation from a company or employer before the agent may advertise or make representation on behalf of the employer;
- Require all employers and agents to provide complete and accurate information prior to employment, regarding terms of employment, job descriptions and workplace conditions;
- Restrict any employer or Employer's Agent from making direct or indirect charges of fees to employment candidates or employees unless specified by a license;
- Promote free enterprise and restrict acts of unfair competition;
- Simplify or improve administrative compliance requirements to existing laws;
- Improve enforcement of laws;
- Impose appropriate fines penalties and restrictions upon those who violate existing laws.

Attribution de permis aux agences de placement au Canada – Énoncé de positionnement d'ACSESS et critères recommandés

L'Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel (ACSESS) a toujours joué un rôle de chef de file dans son secteur en matière d'attribution de permis et de réglementation. Dans les provinces où les agences de placement doivent obtenir un permis (Alberta, Manitoba, Colombie-Britannique et Nouvelle-Écosse), ACSESS a milité en faveur d'améliorations au système d'attribution de permis aux agences de placement. ACSESS est d'avis que l'octroi de permis doit être associé à des objectifs clairement définis et doit se dérouler de façon efficace et significative. Nous avons exprimé aux ministères provinciaux concernés nos préoccupations quant à l'inefficacité de certains des systèmes et modèles en place. Nous les avons également encouragés à entreprendre une révision législative complète en ce sens. Dans les provinces où l'obtention d'un permis est obligatoire, la délivrance d'un permis par le gouvernement a souvent induit les gens en erreur, les portant à croire que le gouvernement s'était assuré que l'entreprise était viable financièrement, qu'elle se conformait à toutes les lois et qu'elle satisfaisait à des normes de conduite raisonnables. En réalité, la plupart du temps, aucune norme véritable ne régit l'obtention ou le maintien d'un permis. Par conséquent, le régime d'attribution de permis faisait en sorte que les exploitants honnêtes étaient moins en mesure de se démarquer des exploitants malhonnêtes.

Le gouvernement de l'Alberta s'emploie actuellement à réviser l'Employment Agency Licensing Business Regulation. ACSESS appuiera Service Alberta au cours des consultations. Par ailleurs, elle se prononcera en faveur d'une révision exhaustive des processus en place en ce qui concerne l'application de la loi et des sanctions, dans l'optique de renforcer la pertinence des sanctions, des amendes et des conséquences en cas d'infraction ou de violation de la réglementation.

Notre Association appuiera toute amélioration à la législation en place, tout renforcement des mesures d'application de la législation ou encore la création de règlements ou de lois efficaces et significatifs qui contribueront à :

- promouvoir les principes d'intégrité, de professionnalisme et de pratique équitable à l'occasion d'échanges avec les clients, les candidats, les employés et l'ensemble des organismes de réglementation;
- protéger et respecter la confidentialité des dossiers, conformément à la loi et aux pratiques commerciales recommandables;
- promouvoir et améliorer l'efficacité de l'ensemble des lois et règlements en vigueur en matière de droits de la personne et d'emploi, notamment en ce qui concerne l'abolition des offres d'emploi et des pratiques d'embauche discriminatoires;
- faire en sorte qu'avant de pouvoir soumettre une demande d'emploi, une personne ou une entreprise (agent) devra avoir obtenu au préalable une autorisation expresse de représentation du chercheur d'emploi concerné;
- faire en sorte qu'avant de pouvoir placer une annonce ou de faire une représentation au nom d'un employeur, une personne ou une entreprise (agent) devra avoir obtenu au préalable une autorisation expresse de représentation de l'entreprise ou de l'employeur concerné;
- obliger tous les employeurs et agents à fournir, préalablement au placement, des renseignements complets et exacts relatifs aux conditions d'emploi, aux descriptions de poste et aux milieux de travail;
- empêcher un employeur ou l'agent d'un employeur de demander, directement ou indirectement, des frais à un chercheur d'emploi ou à un employé, à moins que cela ne soit prévu dans un permis;
- promouvoir le régime de libre entreprise et restreindre les actes de concurrence déloyale;
- simplifier ou améliorer les exigences en matière de conformité administrative aux lois actuelles;
- renforcer l'application des lois;
- l'imposition d'amendes, de sanctions et de restrictions à ceux qui contreviennent aux lois existantes.

As other provinces consider the adoption of industry licensing, we will put forth the following key elements/criteria for consideration:

- **Mandatory ACSESS Membership** – Promote the principles of integrity, professionalism and fair practice in dealing with clients, candidates, employees and all regulatory authorities;
- **A legal fee prohibition** – No person should be able to request, charge or receive – directly or indirectly – from workers or prospective workers any payment (fee) for employment or obtaining employment for the person seeking employment, or for providing information about employers seeking employees. Any monies under these provisions should be recoverable under the licensing Act;
- **Protect and respect confidentiality of records** in accordance with

law and good business practices;

- **Proof of Commercial General Liability Insurance;**
- **Obligation to provide three character references;**
- **Proof of various registrations (GST, HST, business registration, WSIB Clearance certificate);**
- **Attestation to the veracity of information provided (verify the identity of owners and principals);**
- **Declaration of affiliates, associated companies and associated payrolls;**
- **Surety Bond Requirements;**
- **Require any person or company (agent) to have express authorization of representation from a job seeker before the agent may represent their application for employment;**
- **Require any person or company (agent) to have express authorization of representation from**

a company or employer before the agent may advertise or make representation on behalf of the employer;

- **Record Keeping:** Require all employers and agents to provide complete and accurate information prior to employment, regarding terms of employment, job descriptions and workplace conditions;
- **Restrict any employer or employer's agent from making direct or indirect charges of fees to employment candidates or employees unless specified by a license;**
- **Promote free enterprise and restrict acts of unfair competition;**
- **Simplify or improve administrative compliance requirements to existing laws;**

Continued on page 26



For inquiries and information regarding Government Relations in your area contact Mary McIninch, Director of Government Relations at ACSESS National Office, at 905-826-6869, 1-888-232-4962 or by email at mmcininch@acsess.org.
Pour plus de renseignements veuillez communiquer avec Mary McIninch, directrice des affaires publiques en composant le 905-826-6869, 1-888-232-4962 ou par courriel à l'adresse mmcininch@acsess.org



2011 CONFERENCE SCHEDULE

WEDNESDAY, MAY 11

- 12:30 pm - 3:00 pm**
SALON PRINTEMPS : Business Practices & Ethics (English Language), Bruce McAlpine, CPC, Fulcrum Search Science Inc.
- 3:15 pm - 3:45 pm**
SALON PRINTEMPS : Statistics Canada 2009 Employment Services Report (May 2011), Lucie Cloutier, Training Manager, Business & Economic Statistics, Statistics Canada
- 4:00 pm - 5:00 pm**
SALON PRINTEMPS : "Youth & Leadership in the Staffing Industry", Neil Lebovits, CPA, CPC, CTS
- 6:00 pm - 7:00 pm**
SALON PIERRE DE COUBERTIN : Reception with Exhibitors
- 7:00 pm - 10:00 pm**
SALON DES SAISONS A+B : Awards Dinner, Live Entertainment: Replay The Beatles

THURSDAY, MAY 12

- 7:15 am**
SALON PIERRE DE COUBERTIN & SAISONS FOYER : Breakfast & Conference Registration
- 8:00 am**
SALON DES SAISONS A+B : Welcoming Remarks. Opening Keynote Presentation, Senator Jacques Demers
- 9:30 am - 10:00 am** : Refreshment Break with Exhibitors
- 10:00 am - 11:45 am**
SALON AUTOMNE : Breakout A1: (French Language), Alain Riberdy. How to Source the Most Appropriate Candidate for Your Client Using Boolean Search Tools
- 10:00 am - 11:45 am**
SALON PRINTEMPS : Breakout A2: (English Language), Patrick Dubé with Josée Latendresse. What Will Our World Look Like 5 Years from Now?
- 10:00 am - 11:45 am**
SALON ÉTÉ : Breakout B: (English Language), A Full Day Session for Recruiters & Consultants Peter Leffkowitz, the Morgan Consulting Group
- 12 noon - 1:45 pm**
SALON DES SAISONS A+B : Luncheon with ACSESS AGM and Recognition of Future Industry Leaders.
- 2:00 pm - 3:30 pm**
SALON PRINTEMPS : Breakout A3: (English Language), Josée Latendresse with Patrick Dubé. After the Recession... New Strategies, New Tools and New Ways of Thinking
- 2:00 pm - 3:30 pm**
SALON AUTOMNE : Breakout A4: (English Language), Alain Samson, Stop Selling, Let Your Customers Buy!
- 2:00 pm - 5:00 pm**
SALON ÉTÉ : Breakout B: (English Language), Continuation of a Full Day Session for Recruiters & Consultants, Peter Leffkowitz, the Morgan Consulting Group

Continuation of THURSDAY, MAY 12

- 3:30 pm - 4:00 pm** : Refreshment Break with Exhibitors
- 4:00 pm - 5:00 pm**
SALON PRINTEMPS : Breakout A5: (English Language), Staffing Industry Compensation Survey & The Study of Client & Candidate Knowledge of our Industry in Canada, T. Eric Gregg, Managing Partner, Inavero Inc, and R. Eric Gilpin, President Staffing and Recruiting Group, Careerbuilder
- 4:00 pm - 5:00 pm**
SALON DES SAISONS B : Breakout A6: (English Language), Laurent St-Aubin and Alan Riberdy. Interview by Field of Competencies
- 7:00 pm** : Evening Social / Soirée de Divertissement (Optional) Cocktails & hors d'oeuvres at Newtown on Crescent Street

FRIDAY, MAY 13

- 7:45 am**
SALON PIERRE DE COUBERTIN AND SAISONS FOYER : Breakfast & Conference Registration
- 8:45 am**
SALON DES SAISONS A+B : Opening Session: Giselle Kovary, Managing Partner of n-gen People Performance Inc. How to Get, Keep & Grow all Four Generations in the Workplace... Traditionalist, Baby Boomer, Gen X and Gen Y
- 10:00 am - 10:30 am** : Refreshment Break with Exhibitors
- 10:30 am - 12 noon**
SALON ÉTÉ : Breakout A7: (English Language) - Didier Dubois, How to Painlessly Integrate New and Changing Technology into our Lives
- 10:30 am - 12 noon**
SALON PRINTEMPS : Breakout A8: (English Language) - Lawrence Witt. The Legal Impact of Social Media
- 10:30 am - 12 noon**
SALON AUTOMNE : Breakout A9: (en français) Rhéaume Perreault. L'incidence juridique des médias sociaux
- 12:15 pm**
SALON DES SAISONS A+B : Conference 2011 Closing Session: Captain Robert Piché. When the Impossible Becomes a Reality...The Story of a Landing which Saved the Lives of over 300 Passengers

ACCESS

PROGRAM SUR PLACE 2011

MERCREDI, 11 MAI

9h à 12h
SALON ÉTÉ

Module du programme CPC, Santé et Sécurité (en français), Josette Boulé, CRHA, Centre patronal de SST du Québec

12h30 à 15h00
SALON ÉTÉ

Modules du programme CPC, Dotation (en français), Christian Larocque, CPC, Services de Personnel Multi-Caisses et Multi-Ressources inc. (MCMR)

15h15 à 15h45
SALON PRINTEMPS

Rapport de Statistique Canada sur les services d'emplois en 2009, Lucie Cloutier, responsable de la formation, statistiques du commerce et de l'économie, Statistique Canada

16h à 17h
SALON PRINTEMPS

Leadership chez les jeunes dans le secteur du recrutement et placement de personnel, Neil Lebovits, CPA, CPC, CTS

18h à 19h
SALON PIERRE DE COUBERTIN

Réception avec les exposants

19h à 22h
SALON DES SAISONS A+B

Souper et remise de prix, Animation : Replay The Beatles

JEUDI, 12 MAI

7h15
SALON PIERRE DE COUBERTIN
ET FOYER SAISONS

Déjeuner et inscriptions

8h15
SALON DES SAISONS A+B

Mot de bienvenue, Présentation d'ouverture, Sénateur Jacques Demers

9h30 à 10h

Pause-café avec les exposants

10h à 11h45
SALON AUTOMNE

Séances en parallèle, A1: (en français) Comment nous assurer de trouver les candidats promis à nos clients avec la recherche booléenne, Alain Riberdy

10h à 11h45
SALON PRINTEMPS

A2: (en anglais) La découverte d'un nouveau monde d'ici les 5 prochaines années, Patrick Dubé et Josée Latendresse

10h à 11h45
SALON ÉTÉ

(Continuité en après-midi), B: (en anglais), Séance d'une journée complète pour les recruteurs et les conseillers, Peter Leffkowitz, Morgan Consulting Group

Midi à 13h45
SALON DES SAISONS A+B

Déjeuner: Assemblée générale des administrateurs d'ACCESS - Reconnaissance des futurs chefs de file de notre industrie

14h à 15h30
SALON PRINTEMPS

Séances en parallèle, A3: (en anglais) Après la récession, relevons la tête et voyageons "léger"... nouvelles stratégies, nouveaux outils et nouvelles façons de penser. Josée Latendresse et Patrick Dubé

Continuation de JEUDI, 12 MAI

14h à 15h30
SALON AUTOMNE

A4: (en anglais) Arrêtons de vendre, laissons nos clients acheter!, Alain Samson

14h à 17h
SALON ÉTÉ

B: (en anglais) Séance d'une journée complète pour les recruteurs et les conseillers - Préparation Extrême, Peter Leffkowitz, Morgan Consulting Group

15h30 à 16h

Pause-café avec les exposants

16h à 17h
SALON PRINTEMPS

Séances en parallèle, A5 (en anglais) Sondage sur la rémunération dans notre secteur et sondage auprès de clients et de candidates sur la connaissance de notre industrie au Canada, Eric Gregg, Associé directeur, Inavero, Inc., R. Eric Gilpin, Président, Groupe de recrutement et placement de personnel, CareerBuilder

16h à 17h
SALON DES SAISONS B

A6: (en anglais) L'entrevue par domaines de compétences, Laurent St-Aubin et Alain Riberdy

19h

Soirée de divertissement (optionnel) Cocktails et légers rafraîchissements au Newtown, rue Crescent

VENREDI, 13 MAI

7h45
SALON PIERRE DE COUBERTIN

Déjeuner et inscription au Congrès

8h45 à 10h
SALON DES SAISONS A+B

Comment recruter, préserver et faire progresser les quatre générations en milieu de travail... génération traditionnelle, baby boomer, X et Y, Giselle Kovary, associée directrice, n-gen People Performance Inc.

10h à 10h30

Pause-café avec les exposants

10h30 à midi
SALON ÉTÉ

Séances en parallèle A7: (en anglais) Comment intégrer, sans douleurs, les nouveaux changements technologiques, Didier Dubois et Emilie Pelletier

10:30 am - 12 noon
SALON PRINTEMPS

A8: (English Language) The Legal Impact of Social Media, Lawrence Witt

10h30 à midi
SALON AUTOMNE

A9: (en français) L'incidence juridique des médias sociaux, Rhéaume Perreault

12h15
SALON DES SAISONS A+B

Séance de clôture du congrès 2011, quand l'impossible devient réalité! Un atterrissage qui a sauvé la vie de 320 passagers! Commandant Robert Piché

The most powerful tool a Recruiter can use

BY TREVOR STEWART, CPC, PRESIDENT, STOAKELY DUDLEY CONSULTANTS

WHAT I'M ABOUT TO EXPOSE is a tool so formidable that in this day and age few feel confident enough to harness its power. Once revealed, you may actually recognize this instrument of recruiting excellence.

As I mentioned, please keep this between us. The most powerful and effective tool a recruiter can use is, indeed, “the scary black thing sitting on your desk.” Yes, that’s right – the telephone.

We’ve heard this before – It’s really Recruiting 101. It is taught to you first because it is supposed to form the foundation of your practice. I don’t know of too many structures that still stand today without a solid foundation.

Hopefully you don’t dismiss this article as the archaic ramblings of someone who technology has left behind. Quite the contrary. Being a child of the computer age and in my 13th year of recruiting, I like to think of myself and our company as forward-thinking and technologically savvy. We welcome tools such as social media (Viva LinkedIn), job boards (Long Live JobsinLogistics.com), advanced internal ATS systems (350,000 profiles and growing), complete integration with email (the telephone killer) and so on.

BUT... I was asked to write about the most effective tool available and that is the telephone. (As an aside, if meeting someone in person were a tool I would have to relegate the telephone to the silver medal spot on the podium.)

Continued on page 22

“When leaving a voice message I don't mention the title even this small amount of information will initiate the decision-making process.”

The following exchange regarding a sales role with a power generation company is one example. Emailing this candidate the job description and asking him to reply if he is interested is going to generate a healthy “no”. Why would he say yes when each of his mistaken parameters, as outlined, are so resoundingly negative. This would truly be a tragedy because as you can see the job really is perfect for him.

CANDIDATE I am not interested in selling for another traditional power generation company!

RECRUITER Why is that?

CANDIDATE I already work for one and truthfully I either want out of this industry or I would like to contribute what I know to renewable energy endeavours.

RECRUITER I'm glad you mentioned this because you won't find this information on any job description but the whole organization is moving in that direction and they don't want to hire anyone who isn't interested in renewable energy.

CANDIDATE Well, there is still the travel that you mentioned; I am through with travel.

RECRUITER How much are you travelling now and to where?

CANDIDATE I am away two weeks out of every month and usually to the Pacific Rim.

RECRUITER I did mention travel but it is actually less than you are

doing now and much less grueling. We would expect you to only be away 1 week per month and the travel is much easier as most of the clients are in Europe or the U.S.

CANDIDATE Well... that would be a huge improvement but there is no way you can match my compensation. Our company pays a base in the top percentile of the industry.

RECRUITER That could be the case; however, let's explore this a little further. Do you receive any incentive based compensation?

CANDIDATE Yes, I currently make a base of \$100K and can make another \$20K in bonus.

RECRUITER Approximately what revenue stream are you responsible for at this time.

CANDIDATE About \$5M

RECRUITER Well you are right, we can't beat your base but we can match it. What I see to be the tremendous upside potential to this role is the 1.5% uncapped commission paid on revenue. If you were under this plan now you would have made another \$75K and earned a total of \$175K for the year.

CANDIDATE That is very interesting. You know I was very skeptical at first but I appreciate you taking the time to discuss this opportunity with me and answer my questions. I would definitely like to be considered for this role.

L'outil le plus efficace du recruteur

PAR TREVOR STEWART, CPC,
PRÉSIDENT, STOAKELY DUDLEY CONSULTANTS



L'OUTIL QUE JE M'APPRÊTE À VOUS PRÉSENTER est si formidable qu'aujourd'hui nous sommes peu nombreux à avoir suffisamment confiance en nous pour profiter de son efficacité. Lorsque je le dévoilerai, vous reconnaîtrez probablement cet instrument exceptionnel présent dans le domaine du recrutement.

L'outil le plus puissant et le plus efficace à la disposition des recruteurs est le « redoutable objet noir qui se trouve sur votre bureau ». Eh oui, je parle bel et bien du téléphone.

Mais ce n'est pas nouveau; il s'agit là d'un principe de base du recrutement. On nous apprend à l'utiliser en premier, car il constituerait la base de nos activités professionnelles. Or, je ne connais pas beaucoup de structures qui existent toujours sans être soutenues par des bases solides.

Ne vous méprenez pas, cet article n'a pas comme but de vous présenter les propos d'un nostalgique qui n'arrive pas à s'adapter à la technologie. Bien au contraire. J'ai grandi avec l'ordinateur et je suis recruteur depuis 13 ans. Je nous considère, mes collègues et notre entreprise, comme des personnes tournées vers l'avenir et férues de technologie. Nous apprécions l'utilité d'outils comme les médias sociaux (vive LinkedIn!), les sites d'offres d'emploi (vive JobsinLogistics.com!), les systèmes internes évolués de suivi des candidats (350 000 profils, en pleine expansion) et les fonctions d'intégration totale avec le courriel (qui

Voici un exemple de conversation concernant un poste de représentant dans une société de production d'énergie. Le recruteur aurait reçu un « non » catégorique s'il avait envoyé la description de poste au candidat par courriel en lui demandant s'il était intéressé ou non. Pourquoi le candidat aurait-il répondu favorablement, alors que tous les critères qu'il a mal interprétés, comme vous le verrez ci-dessous, sont pour lui des points très négatifs. Ce serait bien dommage, car, vous le constaterez, le poste lui convient parfaitement.

CANDIDAT Je ne veux pas être représentant au sein d'une autre société de production d'énergie conventionnelle!

RECRUTEUR Et pourquoi donc?

CANDIDAT Je travaille déjà dans une société de ce type et, bien honnêtement, je souhaite maintenant changer de secteur ou mettre à profit mon expérience dans l'exploitation d'énergie renouvelable.

RECRUTEUR Je suis heureux que vous m'informiez de vos intentions, car, même si ces renseignements ne figurent dans aucune description de poste, l'entreprise dans son ensemble se dirige dans cette voie et veut embaucher uniquement des personnes qui s'intéressent à l'énergie renouvelable.

CANDIDAT D'accord, mais vous avez tout de même mentionné qu'il y avait des déplacements et j'en ai assez de devoir voyager.

RECRUTEUR Combien de temps passez-vous actuellement en déplacement et dans quels endroits?

CANDIDAT Je suis à l'extérieur deux semaines par mois, et je vais surtout sur la côte du Pacifique.

RECRUTEUR : Je vous ai dit que vous devriez voyager, mais moins que vous le

faites en ce moment, et ces voyages seraient beaucoup moins exténuants. Nous vous demanderions de voyager une semaine par mois seulement, et vos déplacements seraient beaucoup plus faciles, puisque la plupart des clients se trouvent en Europe et aux États-Unis.

CANDIDAT Eh bien... ce serait une grande amélioration, mais je ne pense pas que vous puissiez m'offrir un salaire égal à celui que je reçois actuellement. Notre entreprise verse un salaire de base figurant dans le centile supérieur de l'industrie.

RECRUTEUR C'est possible, mais examinons tous les aspects. Recevez-vous une forme de prime de rendement?

CANDIDAT Oui, je gagne actuellement un salaire de base de 100 000 \$, et je peux toucher une prime allant jusqu'à 20 000 \$.

RECRUTEUR À combien s'élèvent les recettes que vous générez en ce moment?

CANDIDAT Environ 5 millions de dollars.

RECRUTEUR Vous avez donc raison, nous ne pouvons pas vous offrir un salaire de base plus élevé que celui que vous touchez, mais nous pouvons l'égaliser. L'avantage très intéressant que je vois dans ce poste, c'est la prime non plafonnée de 1,5 % accordée selon les recettes générées. Si vous en profitiez déjà, vous auriez reçu 75 000 \$ de plus et touché au total 175 000 \$ pour l'année.

CANDIDAT C'est très intéressant. Vous savez, je ne trouvais pas le poste très intéressant au départ, mais je vous remercie d'avoir pris le temps de m'en parler davantage et d'avoir répondu à mes questions. J'aimerais beaucoup poser ma candidature au poste.

Continued on page 22



Staffguard is a business insurance program specifically designed to meet the insurance needs of recruitment companies all across Canada. Staffguard continues to be a premiere business sponsor of ACSESS with members receiving preferred rates in addition to our already competitive pricing.

Representing hundreds of staffing companies all across Canada, we are proud of our 5 year – 99% client retention rate emphasizing our commitment to service.

IN ADDITION - Staffguard now offers preferred/group rates to employees of ACSESS member companies for personal automobile and property insurance.

To learn more about Staffguard contact Paul Kako, Managing Partner Staffguard Program at 1-888-777-6977 ext. 3097, by email at paulk@ensurcoinc.com or visit www.ensurcoselect.com

Staffguard est un programme d'assurance commerciale expressément conçu pour répondre aux besoins des entreprises de recrutement canadiennes en matière d'assurance. Staffguard est toujours un important commanditaire commercial d'ACSESS, les membres de l'Association bénéficiant de rabais sur nos tarifs déjà concurrentiels.

Nous représentons des centaines de sociétés de recrutement et placement de personnel partout au Canada, et le taux de fidélisation de notre clientèle sur cinq ans s'élève à 99 %. Ce chiffre, dont nous sommes très fiers, témoigne de l'importance primordiale que nous accordons au service.

DE PLUS, Staffguard propose maintenant des taux préférentiels/de groupe aux membres individuels d'ACSESS pour l'assurance automobile personnelle et l'assurance sur les biens.

Pour en savoir davantage sur Staffguard, veuillez communiquer avec Paul Kako, associé directeur du programme Staffguard, au 1-888-777-6977, poste 3097. Vous pouvez également écrire à paulk@ensurcoinc.com ou consulter le site www.ensurcoselect.com.



CareerBuilder is committed to promoting the value of the staffing and recruiting industry as a whole as well as your individual firm. By understanding your unique challenges, CareerBuilder's Staffing and Recruiting Group offers solutions that provide speed, reach and relevance, differentiation and business intelligence to position your company for long-term growth. As a new member of ACSESS, CareerBuilder's Canadian team is focused on providing research and data specific to the Canadian market to help you maximize all opportunities, while continuing to learn from the leaders within this industry and Association. For further information, please visit www.careerbuilder.com/staffing or join us on Facebook at www.facebook.com/

CareerBuilderForStaffing. The RISKS which staffing companies are forced to assume are not at all in synch with the insurance protection which many companies purchase from their friendly neighborhood broker ! Few insurers have constructed protection policies which adequately protect the different risks associated with staffing as presented in typical MSA's.

CareerBuilder se consacre à promouvoir la valeur de l'ensemble du secteur du recrutement et placement de personnel et celle de votre entreprise en particulier. À l'écoute de vos besoins uniques, le groupe du recrutement et placement de personnel de CareerBuilder vous propose des solutions pertinentes qui vous permettront de gagner du temps, d'augmenter votre visibilité, de vous distinguer de la concurrence et de bénéficier d'une veille stratégique. Ces solutions vous permettront d'assurer la croissance à long terme de votre entreprise. En tant que nouveau membre d'ACSESS, l'équipe canadienne de CareerBuilder se consacre à la prestation de services de données et de recherche portant précisément sur le marché canadien. Elle vous aide ainsi à tirer pleinement parti de toutes les possibilités possibles et, parallèlement, à enrichir continuellement votre bagage de connaissances auprès des chefs de file du secteur et de l'Association. Pour obtenir plus de renseignements, veuillez consulter le site www.careerbuilder.com/staffing ou nous retrouver sur Facebook à www.facebook.com/CareerBuilderForStaffing.

**Commission
des normes
du travail**



La Commission des normes du travail

Pour protéger les salariés et pour soutenir les employeurs
La Commission des normes du travail favorise, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés en conformité avec la Loi sur les normes du travail.

La Commission agit en prévention pour limiter les risques d'infraction. Elle offre des séances d'information, réalise des interventions préventives, des activités de surveillance, effectue des enquêtes même si une plainte n'a pas été déposée et entame des poursuites pénales, s'il y a lieu.

Pour tout savoir sur les normes du travail, visitez le www.cnt.gouv.qc.ca. Au bout du fil au 1 800 265-1414 (sans frais) ou au 514 873-7061 (région de Montréal), nos préposés aux renseignements sont disponibles pour répondre à vos questions. Abonnez-vous à notre liste d'envoi, c'est gratuit !

The Commission des normes du travail

Protecting employees and supporting employers
Through its action, the Commission des normes du travail promotes fair and balanced labour relations between employers and employees in accordance with the Act respecting labour standards.

The Commission has opted for a prevention-oriented approach to limit the risks of offences. It offers information, takes preventive actions, engages in monitoring activities, conducts investigations, even if no complaint has been filed, and institutes legal proceedings, where applicable.

To learn all about labour standards, visit www.cnt.gouv.qc.ca or call 1 800 265-1414 (toll free) or 514 873-7061 (Montréal area). Our information clerks are available to answer your questions. Sign up for our mailing list. It's free!

GARDA

As a leader in pre-employment screening services, Garda's experienced team of professionals ensure you receive the information you need to make informed hiring decisions. Our services include verifications of criminal records, credit reports, professional references, degrees, diplomas, and much more. No matter where you are located or where your candidates are coming from, Garda can meet your hiring needs. Our highly secure online system ensures you get the flexibility you need to proceed with your demands and allows you to access your results quickly and easily. You can rely on Garda for your background screening needs and regain the time you need to focus on your real challenges. For more information visit gardapreemployment.com, Email: preemployment@garda.ca, Phone: 1.800.353.2049 ext. 3777

Leader en matière de vérifications préemploi, notre équipe de professionnels expérimentés s'assure de vous fournir l'information dont vous avez besoin pour prendre des décisions d'embauche éclairées. Nos services incluent des vérifications de dossiers criminels, de dossiers de crédit, de références professionnelles, de diplômes et bien plus encore. Peu importe la localisation de votre entreprise ou la provenance de vos candidats, Garda peut répondre à vos besoins de recrutement. Notre système en ligne hautement sécurisé vous offre la flexibilité requise pour procéder à vos demandes et accéder à vos résultats rapidement et facilement. Vous pouvez compter sur Garda pour effectuer la vérification d'antécédents de vos candidats et ainsi vous permettre de récupérer le temps nécessaire pour vous concentrer sur vos vraies priorités.



PRIM is superior software for managing recruitment data. Are you wasting time filing documents? Trying to match employment offers with candidates who possess the appropriate skills? Contacting candidates who do not meet all the necessary requirements?

PRIM will save you precious time that can be put to better use on tasks that are of value to your clients.

PRIM will allow you to:

- Index files on your candidate using your criteria
- Manage recruitment efficiently and proactively
- View clients' requests and applicants with ease
- Generate payroll and billing

Your clients will value finding the right candidate for each search within a satisfactory time frame. We offer a flexible automated system that allows you to attain these objectives without any waste of time.

It will be a pleasure for us to explain how PRIM can help you. Come visit our kiosk during the convention or go to www.devntic.com

PRIM est le logiciel par excellence pour la gestion de votre recrutement. Vous prenez beaucoup de temps pour classer vos dossiers de candidat? Rechercher une correspondance entre une demande et un candidat? Vous contactez même des candidats qui ne correspondent pas exactement au profil recherché?

PRIM vous fera sauver un temps précieux, afin que vous vous consacriez aux tâches qui ajoutent de la valeur pour vos clients.

PRIM vous permet :

- D'indexer vos dossiers de candidats selon vos critères
- Gérer le recrutement en étant efficace et proactif
- Visualiser aisément toutes les requêtes de vos clients ainsi que tous les candidats potentiels
- Produire et gérer les payes et la facturation

Ce qui ajoute de la valeur pour vos clients est de trouver le bon candidat pour chaque demande, dans un délai satisfaisant.

Nous vous proposons un système automatisé et flexible qui vous permet d'atteindre ces objectifs sans perte de temps.

Il nous fera plaisir de vous expliquer comment PRIM peut vous aider : Venez nous rencontrer à notre kiosk pendant le congrès ou visitez le www.devntic.com



The PROLINK INSURANCE GROUP INC has designed a suite of insurance products and packaged them in a unique program available to ACSESS members. Products include: STAFFING LIABILITY for E&O and CGL for companies as well as CRIME and FIDELITY on IC's . Additionally we provide an industry unique online 24/7 E&O and CGL product for your Independent contractors. IC's can purchase coverage for as little as 3 months and from \$17 monthly. Before you renew your old coverage consider the protection benefits of the ACSESS program www.LMS.CA/ACSESSsaving money is only one thing we can do for you. We can also save your business from the unthinkable ! for more information contact Chris Fay at LMS PROLINK LTD. 800 663-6828 (800 NO DOUBT)

Les RISQUES que les sociétés de recrutement et placement de personnel sont obligées d'assumer ne concordent pas toujours avec la couverture que leur propose le premier courtier venu, aussi amical soit-il. Peu d'assureurs conçoivent des politiques de couverture qui fournissent une protection suffisante contre les différents risques associés au recrutement et placement de personnel, tels qu'ils sont énoncés dans les contrats-cadres de services.

PROLINK INSURANCE GROUP INC. a conçu une série de produits d'assurance qu'elle a regroupés sous forme de forfait afin de créer un programme unique pour les membres d'ACSESS. Parmi ces produits figurent une ASSURANCE erreurs et omissions en recrutement et placement de personnel et une assurance responsabilité civile générale pour les sociétés, de même d'une protection contre le CRIME et les DÉTOURNEMENTS pour les entrepreneurs indépendants. Nous proposons en outre aux entrepreneurs indépendants un produit unique dans le secteur pour l'assurance erreurs et omissions et l'assurance responsabilité civile générale, disponible en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Les entrepreneurs indépendants peuvent se prévaloir de cette couverture pour seulement trois mois s'ils le souhaitent, à partir de 17 \$ par mois.

Avant de renouveler votre couverture actuelle, examinez les avantages que vous procure le programme ACSESS : www.LMS.CA/ACSESS. Vous faire économiser de l'argent n'est qu'un des services que nous pouvons vous rendre. Nous pouvons même protéger votre entreprise contre des risques que vous ne soupçonnez pas! Pour obtenir plus de renseignements, veuillez communiquer avec Chris Fay à LMS PROLINK LTD. au 1-800-663-6828 (800 NO DOUBT).



First Advantage Canada Inc. has been working with leading Canadian staffing and placement agencies since 1996 and is providing services to a growing number of ACSESS members. We offer solutions designed to help our clients reduce the time and cost associated with sourcing, assessing and screening candidates by presenting options to engage and attract ready to work candidates. Headquartered in Toronto, First Advantage has recently joined ACSESS and is pleased to offer special pricing to ACSESS corporate members at the ACSESS conference in Montreal. For further information please visit www.fadv.ca and we look forward to meeting you soon!

First Advantage Canada Inc. collabore avec des agences canadiennes de premier plan dans le secteur du recrutement et du placement de personnel depuis 1996. Elle offre, en outre, des services à un nombre croissant de membres d'ACSESS. Nous proposons à nos clients des solutions pour les aider à réduire le temps et les coûts qu'ils consacrent à la recherche, à l'évaluation et à la présélection de candidats en leur présentant des options qui leur permettront d'embaucher et de fidéliser des candidats prêts à travailler. First Advantage, dont le siège social est à Toronto, s'est récemment jointe à ACSESS. Elle a le plaisir de proposer des tarifs préférentiels aux entreprises membres d'ACSESS à l'occasion du Congrès de l'Association, qui se déroulera à Montréal. Pour obtenir plus de renseignements, veuillez consulter le site www.fadv.ca. À très bientôt!



Contingent Workforce Solutions (CWS) specializes in contract workforce administration and payroll management. CWS provides corporate and staffing agency clients of all sizes with industry leading best practices and contract labour management solutions that help streamline processes, reduce risk and save money. Through our staffing Agency Back Office (ABO) service offering Contingent Workforce Solutions enables staffing firms to provide contract staffing services to their clients. With our end to end process management and payroll funding service you focus on the recruiting we focus on the rest. For more information please contact info@cwsolutions.ca or visit www.contingentworkforcesolutions.com

Contingent Workforce Solutions (CWS) se spécialise dans l'administration de la paie et la gestion de la main d'œuvre contractuelle. CWS recommande à sa clientèle, composée d'agences de recrutement et placement de personnel et d'entreprises de toutes tailles, des pratiques sectorielles exemplaires et des solutions de gestion de main d'œuvre contractuelle qui favorisent la rationalisation des processus, la réduction des risques et les économies de coûts. Contingent Workforce Solutions fournit aux agences de recrutement et placement de personnel des services administratifs grâce auxquels elles sont en mesure de se concentrer sur la prestation de services de recrutement et placement de personnel contractuel. Notre processus de gestion administrative complète et notre service de financement de la paie vous permettent d'axer vos efforts sur le recrutement; nous nous occupons du reste! Pour en savoir davantage, veuillez communiquer avec info@cwsolutions.ca ou consulter le site www.contingentworkforcesolutions.com.



R.A.Cohen Consulting provides Mergers & Acquisitions Consultation and Intermediary Services, as well as Advisory and Support Services for Owners and Operators.

R.A.Cohen Consulting is a well-respected leader when it comes to the valuation and sale of service companies in our industry. We are unique in our ability to provide a full spectrum of M&A services to dynamic entrepreneurs who wish to maximize the return on their invested time and enterprise resources. We provide unparalleled personal attention while carefully guiding our clients through the entire M&A process; and are unsurpassed in the art of valuing, packaging, and marketing your value proposition and completing a transaction with your goals and objectives in mind.

The company's founder Robert A. Cohen, CPC is a Lifetime Member of ACSESS and continues to support our As-

sociation through his Affiliate membership. He can be reached at bob@rachohenconsulting.com

La société R. A. Cohen Consulting fournit des services de consultation et de représentation pour les fusions et les acquisitions ainsi que des services-conseils aux propriétaires et aux exploitants d'entreprises.

R. A. Cohen Consulting est un chef de file respecté dans le domaine de l'évaluation et de la vente d'entreprises de services dans notre secteur. Notre société est unique, compte tenu de sa capacité à fournir une gamme complète de services de consultation pour les fusions et les acquisitions aux entrepreneurs dynamiques qui souhaitent investir leur temps et les ressources de leur entreprise le plus rentablement possible. Nous accordons une attention particulière et personnalisée à nos clients tout en les guidant judicieusement pendant l'intégralité du processus de fusion et d'acquisition. Nous sommes réputés dans les domaines suivants : expertise de la valorisation, de la présentation et de la commercialisation de votre proposition de valeur, puis finalisation de la transaction dans le respect de vos objectifs.

Le fondateur de l'entreprise, Robert A. Cohen, CPC, est membre à vie d'ACSESS et continue de soutenir notre Association à titre de membre affilié. Vous pouvez communiquer avec lui à l'adresse suivante : bob@rachohenconsulting.com.



The Inter-RH software suite, by Inter-Soft.ca Inc., comprises a range of specialized functionalities for use by temporary agencies, along with additional applications for handling recruitment as well as time, human resources and payroll management. By using Web-based technologies, Inter-Soft.ca Inc. develops applications that are easy to roll out and also facilitate the use of state-of-the-art technology when communicating with clients and employees. Our approach ensures that clients are offered a sturdy infrastructure on which we can build with an eye to the future, adding customized developments as needed. We invite you to drop by and see us at the ACSESS conference in May. For more information, please visit www.inter-soft.ca.

La suite Inter-RH de Inter-Soft.ca Inc. offre des logiciels spécialisés pour les agences de placement de personnel temporaire de même que les applications complémentaires pour la gestion du temps, la gestion des ressources humaines, la gestion de la paie et le recrutement. Inter-Soft.ca Inc. utilise les technologies WEB pour le développement de ses applications les rendant faciles à déployer et favorisant l'utilisation des technologies de pointe pour communiquer avec les clients et les employés. Notre approche offre au client une infrastructure solide sur laquelle nous pouvons bâtir pour l'avenir en y ajoutant des développements sur mesure lorsque nécessaire. Nous vous invitons à nous rendre visite lors de votre passage au salon ACSESS en mai prochain. Pour plus d'information, svp visiter le www.inter-soft.ca. ■

Continued from page 16

Telephone versus email

In a world where complete information is not always available, people have learned to make decisions based on limited information. By opening with an email and not being able to flesh out the information with a conversation you force their hand. They will decide whether they are interested in becoming a candidate, or not, right then and there. Once someone makes a decision it is very hard to change their minds.

Even worse, the more information an individual has the more committed they will be to their decision. Falling just short of providing the complete information is worse than falling short by a wide margin. To this end, when you send a job description (which is far from complete information) you are actually doing greater harm; you would have been better off just sending a blank email with the job title in the subject line.

To reinforce this point, when leaving a voice message I don't mention the title of the role because even this small piece of information alone will initiate the decision-making process. I want to be active in this process! Playing the role of Career Guide, it is essential to ensure that your target has all the information they require to truly make an informed choice. Remember, as an adept Guide, objections when properly addressed allow you to lead your candidate to a positive decision.

Sometimes you really only have one viable shot at gaining interest because it's at that brief moment when the concept is introduced that the brain is most receptive and the seeds of opportunity will come to rest in the most fertile ground.

Keep in mind that a conversation, in addition to being a chance to share information, helps create a connection and build a relationship. As the recruiting process unfolds this relationship contributes dramatically to the inevitable success of the search.

All in all, continually remind yourself that this is truly "the people business" and that "people" thrive on human interaction. So, be the "people person" that you are supposed to be; pick up the phone and have a conversation with someone. You will likely enjoy yourself and probably even make some money as well. Now, doesn't that sound nice; having a good time and making money while doing it. My goodness, but I do LOVE this business!

Continued from page 17

relègue le téléphone aux oubliettes).

MAIS... on m'a demandé d'écrire un article sur l'outil le plus efficace à notre disposition, et il s'avère que c'est le téléphone (si la rencontre en personne était un outil, je devrais faire passer le téléphone au deuxième rang).

Téléphone contre courriel

Dans un environnement où les renseignements détaillés ne sont pas toujours accessibles, on apprend à prendre

des décisions à partir d'informations partielles. En approchant une personne par courriel, sans pouvoir lui présenter tous les aspects du poste comme vous le feriez dans une conversation, vous l'empêchez de faire un choix éclairé. Elle déterminera sur le champ si elle souhaite poser sa candidature ou non. De plus, il est très difficile de faire changer d'avis une personne qui a déjà pris sa décision.

Pire encore, plus vous fournissez d'information à une personne, plus vous la conforterez dans son choix. Il vaut mieux fournir très peu de renseignements que de dresser un portrait presque complet du poste. C'est pourquoi lorsque vous envoyez une description de poste (qui est loin de fournir toute l'information) à un candidat potentiel, vous êtes encore moins susceptible d'éveiller son intérêt. Il serait même plus avantageux de lui faire parvenir un courriel sans message avec seulement le titre du poste dans la ligne d'objet.

C'est la raison pour laquelle lorsque je laisse un message dans la boîte vocale d'un candidat, je ne mentionne pas le titre du poste que je veux lui proposer, car ce simple renseignement enclenchera le processus de décision. Cependant, je veux jouer un rôle actif dans ce processus! En tant que conseiller professionnel, il est essentiel de s'assurer que le candidat ciblé dispose de tous les renseignements

nécessaires pour faire un choix véritablement éclairé. Souvenez-vous du principe suivant : lorsque vous répondez précisément aux objections du candidat, vous pouvez l'inciter à prendre une décision favorable.

Or, vous n'avez parfois qu'une seule chance pour susciter l'intérêt du candidat, car c'est au moment même où il prend connaissance de l'information que son esprit est le plus ouvert et que les perspectives que vous lui présentez auront le plus de chances de l'influencer.

N'oubliez-pas que les conversations permettent non seulement d'échanger de l'information, mais aussi d'établir le contact et de nouer des relations. Au fur et à mesure du déroulement du processus de recrutement, ces relations influenceront très positivement le résultat de votre recherche.

En fait, répétez-vous régulièrement que nous œuvrons dans « le secteur des ressources humaines » et que, pour se dépasser, les interactions humaines sont indispensables. Alors, soyez la « personne qui mise sur les gens » comme il se doit; décrochez votre téléphone et engagez une conversation avec quelqu'un. Vous y prendrez sans doute du plaisir et augmenterez peut-être même vos revenus. N'est-ce pas là ce que nous recherchons tous : nous divertir tout en gagnant de l'argent. Dieu merci, J'ADORE cette profession! ■

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: 800.663.6828 | E: ChrisF@LMS.ca



ACSESS NATIONAL BOARD 2011-2012 ACSESS CONSEIL NATIONAL 2011-2012

Dialogue is pleased to introduce ACSESS 2011-2012 National Directors. The following members came into office on April 1 and Officers and Executive members will be appointed at the first meeting of the new board to be held in Montreal on May 11, 2011.

Dialogue est fier d'annoncer les membres du conseil national pour 2011-2012. Les membres suivants commenceront leurs mandats en date du 11 mai prochain.

NATIONAL PRESIDENT

BRYAN TOFFEY

btoffey@aerotek.com
Vice-President, Canada
Aerotek, A Division of the Allegis Group
(Mississauga, Ontario)

DIRECTORS

SARAH ANGUS, CPC

sarah@angusone.com
President
Angus One Professional Recruitment
(Vancouver, BC)

MARTIN CHENIER

mchenier@lannickcontract.com
Associé, Services Professionnels
Contractuels - Gouvernement
Lannick Group of Companies
(Ottawa, Ontario)

KEVIN GILL

kgill@staffmax.ca
Manager, Sales and Recruiting
Staffmax Staffing and Recruiting
(Winnipeg, Manitoba)

DOUG HAMLYN

doug.hamlyn@adecco.ca
VP Finance
Adecco Employment Services Limited
(Toronto, Ontario)

HILARY KING

hilary.king@kellyservices.com
Director, Strategic Services
Kelly Services (Canada) Ltd.
(Toronto, Ontario)

STEVE JONES, CPC

sjones@thepeoplebank.com
President, Commercial Staffing Div.
Design Group Staffing Inc.
(Toronto, Ontario)

MARC-ETIENNE JULIEN

marcetienne.julien@randstad.ca
Executive Vice-President
Randstad Canada
(Montreal, Quebec)

TED MAKSIMOWSKI

Ted.maksimowski@expresspros.ca
President & Owner
Express Employment Professionals -Hamilton
(Hamilton, Ontario)

BRUCE MULLOCK

mullock@ianmartin.com
Vice President Client Relations
Ian Martin Limited
(Toronto, Ontario)

MARK PEPELL

pepell@ns.sympatico.ca
Vice-President Sales & Marketing
Peapell & Associates / Supertemp
(Halifax, NS)

JACQUELINE POURREAUX, CPC

jpourreaux@hunt.ca
General Manager
Hunt Personnel
(Montreal, Quebec)

LORI PROCHER

lori.procher@na.manpower.com
Vice President & General Manager
Manpower
(Toronto, Ontario)

LINDA ROBERTSON, CPC

linda.robertson@robertsonhumanasset.com
President
Robertson Human Asset Management
(Burlington, Ontario)

STEWART SEBBEN, CPC.

swsebben@onyourteam.com
President
Advantage Personnel Ltd
(Mississauga, Ontario)

BRAD SEMOTIUK, CPC

brad@purestaffing.com
President
Pure Staffing Solutions Inc.
(Toronto, Ontario)

NEIL SMITH

Neil.smith@ctsna.ca
President & CEO
CTS North America
(Kincardine, Ontario)

RANDY UPRIGHT

randy.upright@na.manpower.com
Chief Executive Officer
Manpower (Alberta)
(Calgary, Alberta)

Continued from page 5

core plus envie de continuer à s'investir dans ce qu'ils font.

Bien sûr, le travail des bénévoles à lui seul ne permettrait pas à notre Association de poursuivre ses activités. Le personnel professionnel travaillant au bureau national nous fournit les compétences, le soutien technologique, la continuité et l'appui dont nous avons besoin pour continuer de croître et d'exceller. L'équipe formée d'Amanda Curtis, de Mary McIninch, de Suzanne McInerney, de Sudan Cashin et de Marie Saint-Ivany accomplit un travail remarquable. ACSESS bénéficie d'un juste équilibre entre le travail du personnel professionnel et l'apport des membres bénévoles des comités. C'est ce qui explique son succès.

J'ai été très heureux d'occuper le poste de président. ■

Steve Jones, CPC

Président national, ACSESS,
Avril 2008 - 2011

Appreciation is extended to Inavero and Careerbuilder for the compilation of our industry Compensation Survey.

ACSESS is pleased to report a higher than anticipated response rate and some solid survey findings for all regions of Canada.

The full survey report will be provided to participating companies. All members will receive an Executive Summary following the survey release at conference 2011.

Non-participating member companies may purchase an abbreviated report.

Details to follow in May.



Add a dash of social power to your job listings.

- Reach more job seekers through their social activities.
- Engage potential candidates through a trusted social network.
- It's easy and automated.
- Facebook Marketplace is available EXCLUSIVELY in Canada through working.com

facebook. Marketplace

Connect. Converse. Convert.

working.com

Call 1-866-435-9675, email
advertise@working.com or visit
working.com/facebookmarketplace.

facebook. Marketplace

Connect. Converse. Convert.

working.com

ACSESS NEW MEMBERS:
December 2010 – February 2011
NOUVEAUX MEMBRES D'ACSESS :
décembre 2010 – février 2011

CORPORATE MEMBERS
MEMBRES MORAUX:

Johnson Staffing Services of Canada Ltd.
Burr Ridge, IL

Kee Management Solutions Inc.
Mississauga, ON

Les Services Professionnels Suzanne Ross Inc.
Les Cedres, QC

Maintenance Serviko Inc.
Saint-Laurent, ON

Pinnacle Search Group Inc.
Oakville, ON

Prohad Personnel
Montreal, QC

Summit Global Recruiting
Burnaby, BC

The Whitestone Group
Ottawa, ON

AFFILIATE MEMBERS
MEMBRES AFFILIÉS:

Bibby Financial Services
Mississauga, ON

First Advantage Canada Inc.
Toronto, ON

Total Security Management Services Inc.
Toronto, ON

CPC GRADUATES
DIPLÔMÉS DU CPC

ACSESS congratulates the following 9 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 9 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!

Angela Chambers, CPC
Mercer Bradley Inc.

Josh Hahn, CPC
The AIM Group (Alberta) Inc.

Herve Lamah, CPC
Nerd Network Inc.

Chris Massie, CPC
About Staffing Ltd.

Bev Haddouche, CPC
Executrade Consultants Ltd.

Ilario Cuteri, CPC
Spherion

Hillary Williams, CPC
Executrade Consultants Ltd.

Laurie Anne Brooks, CPC
Executrade Consultants Ltd.

Angela McHardy, CPC
Executrade Consultants Ltd.

Continued from page 13

- Improve enforcement related mechanisms;
- Impose appropriate fines penalties and restrictions upon those who violate existing laws.

Nous inviterons par ailleurs les autres provinces qui envisagent la mise en place de critères d'octroi de permis pour le secteur à tenir compte des éléments suivants : (Amanda could we have the following criteria in smaller font, will require creative layout)...

- Adhésion obligatoire à ACSESS - Promouvoir les principes d'intégrité, de professionnalisme et de pratique équitable à l'occasion d'échanges avec les clients, les candidats, les employés et l'ensemble des organismes de réglementation;
- Interdiction juridique d'exiger des frais - Personne ne doit pouvoir demander, exiger ou recevoir - directement ou indirectement - de travailleurs ou de travailleurs potentiels toute forme de paiement (des frais) pour un emploi ou l'obtention d'un emploi pour la personne cherchant un emploi, ou pour fournir de l'information au sujet d'employeurs cherchant à recruter des employés. Toute somme visée par ces dispositions doit pouvoir être recouvrée en vertu de la loi régissant l'attribution de permis;
- Protection et respect de la confidentialité des dossiers, conformément à la loi et aux pratiques commerciales recommandables;
- Preuve d'assurance responsabilité civile générale;
- Obligation de fournir trois références morales;
- Preuve de différents enregistrements (TPS, TVH, inscription de l'entreprise, certificat de décharge de la CSPAAAT);
- Attestation de la véracité de l'information fournie (vérifier l'identité des propriétaires et des directeurs);
- Déclaration relative aux sociétés affiliées et associées ainsi qu'à la masse salariale qui s'y rattache;
- Exigences liées au cautionnement;
- Avant de pouvoir soumettre une demande d'emploi, une personne ou une entreprise (agent) devra avoir obtenu au préalable une autorisation expresse de représentation du chercheur d'emploi concerné;
- Avant de pouvoir placer une annonce ou de faire une représentation au nom d'un employeur, une personne ou une entreprise (agent) devra avoir obtenu au préalable une autorisation expresse de représentation de l'entreprise ou de l'employeur concerné;
- Tenue de dossiers : tous les employeurs et agents seront tenus de fournir, préalablement au placement, des renseignements complets et exacts relatifs aux conditions d'emploi, aux descriptions de poste et aux milieux de travail;
- Restriction empêchant un employeur ou l'agent d'un employeur de demander, directement ou indirectement, des frais à un chercheur d'emploi ou à un employé, à moins que cela ne soit prévu dans un permis;
- Promotion du régime de libre entreprise et restriction des actes de concurrence déloyale;
- Simplification ou amélioration des exigences en matière de conformité administrative aux lois actuelles;
- Amélioration des mécanismes liés à l'exécution;
- Imposition d'amendes, de sanctions et de restrictions à ceux qui contreviennent aux lois existantes. ■

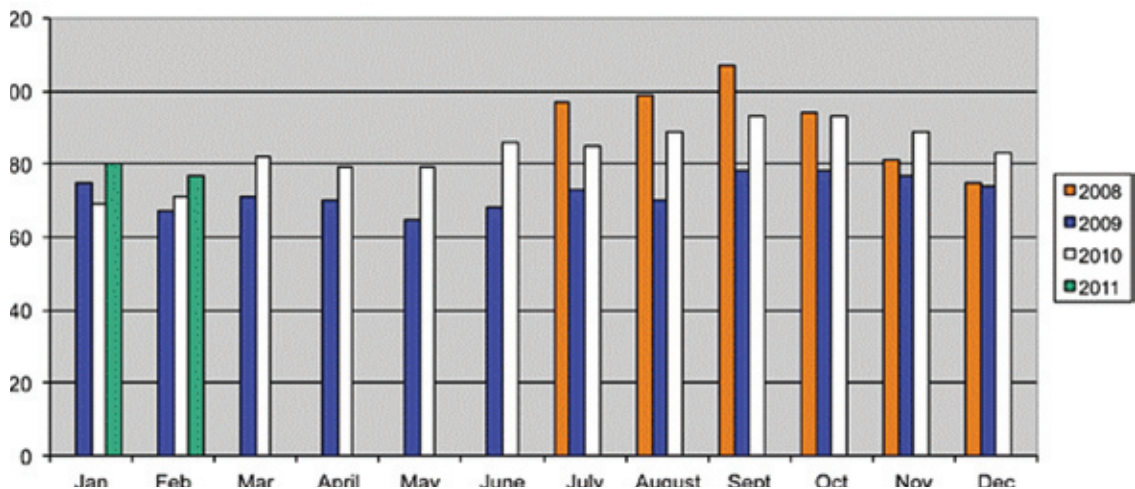
Access is on LinkedIn and Twitter.

Connect with industry peers and follow ACSESS events information and newsworthy announcements on two of Internet's most popular social media sites.



CANADIAN STAFFING INDUSTRY INDEX

To review press releases and performance commentary visit www.acsess.org/canstaffingindex/pressreleases.asp



Access members commit to uphold the association code of ethics & standards and to display it prominently in their place of business. Members support the principles set forth in the Code 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. To download the Code visit www.acsess.org/ABOUT/ethics.asp

Access complaint procedure - A National Ethics Committee addresses in confidence any complaints brought to the attention of the Association Executive Director. Complaints may relate to perceived violation of the ACSESS Code of Ethics & Standards; any formally documented ACSESS policies, guidelines or initiatives; any acceptable human rights, employment laws and regulations; and/or perceived contravention of generally accepted recruiting and placement practices. For details visit www.acsess.org/ABOUT/complaintprocedure.asp

Appreciation is extended to sponsors and exhibitors for their generous support of ACSESS Conference 2011

Nous tenons à remercier tous nos commanditaires et exposants pour leur soutien continu du Congrès Annuel ACSESS

PREMIER



PLATINUM



PLATINUM



SILVER



DELEGATE BAG



AWARDS GALA ENTERTAINMENT



AUDIO VISUAL



EXHIBITORS



AS AT MARCH 29, 2011 / EN VIGUEUR EN DATE DU 29 MARS, 2011

NATIONAL CONFERENCE COMMITTEE 2011

CHAIR | RESPONSABLE DU COMITÉ Jacqueline Pourreaux, CPC, Hunt Personnel

MEMBERS | MEMBRES Brad Semotiuk, CPC, Pure Staffing Solutions; Jackie Chua, CPC, The Bagg Group; Sandra Sears, CPC, Staffworks Ltd.; Sharlene Massie, About Staffing Ltd.; Paul Kako, Staffguard; Amanda Curtis, ACSESS; Sudan Cashin, ACSESS; Marie Saint-Ivany, ACSESS