

# Dialogue

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

## CANADIAN STAFFING INDEX

Shows growth and opportunity

## INDEX SUR L'INDUSTRIE

AU CANADA:

Un portrait économique  
encourageant

## Meet the new ACSESS Board

ACSESS présente  
son nouveau conseil  
d'administration

PLUS

CPC  
Certification  
update

Mise à jour  
Programme CPC



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 to 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

*"Being a Staffguard client we were pleased to take advantage of their enhanced coverages and competitive rates. We recently had to make a number of changes to our policy and the Staffguard team was quick to respond."*

Pauline Keltika  
General Manager, Personnel by Elsie

### 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, when selecting clients.

#### LIABILITY

Up to \$10,000,000 (higher limits are available upon request)  
This covers your office and your **"temps"** against lawsuits from clients and third parties. Unique to Staffguard, your **"temps"** are specifically **INCLUDED** in this coverage.

#### 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 or "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 or by email at [paulk@ensurcoinc.com](mailto:paulk@ensurcoinc.com)

In Quebec please contact Jean-Francois Roy at 866-747-0004.

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



features | articles de fond

- 8 **National Directors 2010 | 2011**  
8 Conseil d'administration 2010 | 2011
- 14 **Canadian Staffing Back on Track**  
16 L'industrie du recrutement et placement de personnel est sur la bonne voie  
BY | PAR BARRY ASIN AND NOEL CALVI
- 18 **10 Years of Success**  
19 10 ans du succès  
BY | PAR MARY MCININCH
- 20 **Developing Great Business Relationships**  
22 Établissez des relations durables  
BY | PAR SHEILA MUSGROVE
- 26 **Beware of Costly Coverage Gaps**  
26 Méfiez-vous des lacunes coûteuses en matière d'assurance  
BY | PAR CHRIS FAY
- 28 **Top 5 Reasons to Actively Participate in your Local ACSESS Chapter**  
29 5 bonnes raisons de jouer un rôle actif au sein de votre chapitre local d'ACSESS  
BY | PAR SUZANNE MCINERNEY, CPC



18/19 10 Years of success | 10 ans de succès



20/22 Developing Great Business Relationships | Établissez des relations durables

departments | départements

- 4 **President's Message**  
5 Message du président  
BY | PAR STEVE JONES, CPC
- 6 **Executive Director's Report**  
6 Rapport de la directrice générale  
BY | PAR AMANDA CURTIS, CAE
- 24 **A Voice for the Industry**  
24 Des relations gouvernementales - Mise à jour  
BY | PAR MARY MCININCH DIRECTOR OF GOVERNMENT RELATIONS/DIRECTRICE RELATIONS GOUVERNEMENTALES
- 30 **CPC Graduates | Diplômés du CPC**  
31 **New Members | Nouveaux membres**

# A Shared Passion

## *Notre passion partagée*



STEVE JONES  
NATIONAL PRESIDENT

*“We need your involvement. Your engagement, participation and contributions are important.”*

*«Nous avons besoin de votre engagement. Votre dévouement, votre participation et vos contributions sont importants.»*

THIS GREAT SUMMER OF 2010 IS BEHIND US NOW. It might be remembered for the economic recovery or maybe just for the fabulous weather.

Our new ACSESS board of directors met over the summer to review our association's strategic plan and to map out our near future action plan. It was our first working meeting as a new board and I am pleased to report that you have elected a strong team of willing and capable representatives with a shared passion for the health and growth of our industry. This issue of Dialogue contains a brief profile of each board member. Whenever the opportunity arises, take a moment to introduce yourself to an ACSESS Director; ask questions, express your opinion, thank them for the time and effort that they give to our collective interests and success. Here is a summary of action items arising from our strategic planning session.

### **Government Relations**

We will continue to keep government relations as a high priority of the association with specialty committees for each region and each major issue

### **Marketing, Public Relations & Communications**

We will build a strong and inclusive advisory committee with clear value statements and objectives. We will build upon the effectiveness of our monthly Canadian Staffing Index as a key vehicle to enhance awareness with government, media and the general public. We will refine our key messages and update our media kit and media training for our representatives in each industry sector. And finally, will define and execute an effective social media communication plan.

### **Education, Awareness & Standards**

We plan on enhancing our CPC programs and augmenting CPC training with other initiatives. You will soon find a national schedule available which will summarize all ACSESS sponsored training and educational events. A review of annual conference will also consider how we can use our conference a vehicle to improve delivery of education, awareness and industry standards.

### **Chapter Development**

We will increase our emphasis on chapter activities, new chapter development and existing chapter support services. In our upcoming board meeting we will appoint a national board representative to each chapter as a chapter sponsor and we will improve chapter communications using national office tools and support.

Each one of us knows the importance of setting goals, developing plans, establishing priorities and executing to perfection. We also know that success hinges upon having the right people engaged in the process. Our goals are very high and our plans are very aggressive. We think we can achieve our goals because our industry is populated with energetic, creative and committed professionals. That's you. We need your involvement. Your engagement, participation and contributions are important. Think about how you can participate and volunteer and then call the ACSESS office with your ideas. For starters, ACSESS Dialogue is also available in PDF format on the ACSESS website. Download it. Share it. Repost it on your website. Every little bit matters.

I particularly like summer because provincial legislatures and the federal parliament are shut down. It's really amazing how the economy and the weather can do just fine when the government does not interfere. ■

### **Steve Jones, CPC**

National President, Association of Canadian Search, Employment and Staffing Services

ON SE REMÉMORERA PEUT-ÊTRE le merveilleux été 2010 qui vient de s'achever en raison de la reprise économique, ou encore parce qu'il a fait un temps superbe.

Le nouveau conseil d'administration d'ACSESS s'est réuni cet été pour passer en revue le plan stratégique de notre Association et dresser notre plan d'action à court terme. Il s'agissait de la première réunion de travail des membres de ce conseil, et je suis fier d'annoncer que vous avez élu une équipe solide de représentants disposés à agir et ayant tous à cœur le dynamisme et la croissance de notre industrie. Le présent numéro de Dialogue présente une brève description de chacun d'eux. Dès que vous en aurez l'occasion, prenez le temps de vous présenter à un administrateur d'ACSESS, posez des questions, donnez votre avis, et remerciez-le du temps et des efforts que le conseil consacre à nos intérêts et à notre succès collectifs.

Voici un sommaire des mesures à prendre à la suite de notre séance de planification stratégique.

### **Relations gouvernementales**

Nous maintiendrons les relations gouvernementales en tête des priorités de l'Association en mettant sur pied des comités spéciaux pour chaque région et chaque grand enjeu.

### **Marketing, relations publiques et communications**

Nous établirons un comité consultatif efficace et intégrateur s'appuyant sur des énoncés de valeur et des objectifs clairs. Nous tirerons parti de l'efficacité de notre indice canadien mensuel du secteur du recrutement et placement de personnel, en tant qu'outil idéal pour sensibiliser le gouvernement, les médias et le grand public. Nous peaufinerons nos messages clés et actualiserons notre trousse médiatique et notre formation axée sur les médias à l'intention de nos représentants de chaque secteur industriel. Et enfin, nous établirons et mettrons en œuvre un plan de communication efficace axé sur les médias sociaux.

### **Éducation, sensibilisation et normes**

Nous avons l'intention de bonifier nos programmes CPC et d'offrir davantage de formations CPC parallèlement à d'autres

initiatives. Un calendrier national sera bientôt accessible résumant toutes les activités de formation et d'éducation par-rainées par ACSESS. Un examen des conférences annuelles nous aidera à voir comment nous pouvons les utiliser comme outil d'éducation, de sensibilisation et d'amélioration des normes sectorielles.

### **Valorisation des chapitres**

Nous mettrons davantage l'accent sur les activités des chapitres, sur la création de nouveaux chapitres et sur les services de soutien aux chapitres existants. À l'occasion de notre prochaine réunion du conseil, nous affecterons un membre du conseil d'administration national à chacun des chapitres à titre de commanditaire et améliorerons les communications avec les chapitres grâce aux outils et au soutien du bureau national.

Chacun d'entre nous connaît l'importance de se fixer des objectifs, de dresser des plans, d'établir des priorités et de les exécuter à la perfection. Nous savons également que la réussite dépend de la compétence de chaque personne engagée dans le processus. Nos objectifs sont très ambitieux et nos plans, très audacieux. Nous croyons pouvoir atteindre nos objectifs en raison des nombreux professionnels dynamiques, créatifs et dévoués travaillant dans notre industrie. Dont vous. Nous avons besoin de votre engagement. Votre dévouement, votre participation et vos contributions sont importants. Réfléchissez à la façon dont vous pouvez participer et offrir votre aide puis communiquez avec le bureau d'ACSESS pour proposer vos idées. En passant, la revue Dialogue d'ACSESS est également accessible en format PDF sur le site Web d'ACSESS. Téléchargez-la. Partagez-la. Affichez-la de nouveau sur votre site Web. Chaque petit geste compte.

J'aime particulièrement la saison estivale parce que les législatures provinciales et le parlement fédéral sont fermés. Il est vraiment étonnant de constater à quel point l'économie et la température se portent bien sans ingérence gouvernementale. ■

### **Steve Jones, CPC**

Président national  
Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel

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



Association of Canadian Search, Employment and Staffing Services

Association Nationale des Entreprises en Recrutement et Placement de Personnel

PUBLISHER  
**Amanda Curtis, CAE**

ASSOCIATE PUBLISHER  
**Mary McIninch, BA, LLB**

EDITOR  
**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@access.org](mailto:editor@access.org)

Other communications should be sent to:

**The Editor**

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

**Email:** [editor@access.org](mailto:editor@access.org)

**Web:** [www.access.org](http://www.access.org)

All reproduction rights reserved 2009.

# Executive Director's Report

BY AMANDA CURTIS, CAE

SINCE THE LAST ISSUE OF DIALOGUE, ACSESS HAS BEEN extremely active and this report provides brief highlights as well as future priorities.

- The 2010 National Conference has been touted by some as the “best program to date”. Particularly well received were keynote presenters Mike Lipkin and Frank O’Dea, and this has established a high standard for 2011 conference planning which is already underway.

- The National Board met in May and again at a full day planning session in June. Demonstrating an open minded and realistic approach to short term objectives, directors developed goals for “Education, Training & Industry Awareness”, “Marketing, Communication & Public Relations”, and “Chapter Development”. By year end, we will be reporting on recommended improvements to the CPC program as well as an annual calendar of learning opportunities; communications enhancements at both the national and chapter levels; and strategies for ACSESS and industry marketing initiatives.

- Notably absent from this comment on the planning session is government relations. As our most successful and established area of service, a separate report had been provided on legislative issues and priorities. The importance of government relations and the benefits of voluntary safety programs are, however, recognized as being an integral part of public relations and industry education.

The Annual ACSESS Awards were presented on May 13th,

and congratulations must again be extended to: Johanne Berry, CPC - ACSESS Award of Excellence; Jacqueline Pourreaux, CPC - ACSESS Leadership Award; Sherri Strong, CPC - ACSESS Special Recognition Award; Randstad Canada - ACSESS Community Service Award; The Bagg Group - ACSESS Community Service Award (independent company); C-S Personnel - ACSESS Health & Safety Award. The quality of submissions is a clear demonstration of the deep level of commitment our individual members and their companies bring to this industry.

Johanne Berry’s pride in receiving our industry’s premier award was reflected in corporate releases following the event. Regrettably she was overseas and unable to personally accept the award; however, her presence was conveyed in the following words “At Tele-Resources, we are very proud to have contributed to the quality of life of so many people, allowing them access to the labour market, always meeting the expectations of each individual”.

Members are encouraged to think about peer recognition throughout the year. Our industry is a leader in driving business success, workplace safety, and employment opportunities, and ACSESS is privileged to be able to honour those who demonstrate outstanding performance in so many ways. ■

**Amanda Curtis**, ACSESS Executive Director can be reached at ACSESS national Office at 1-888-232-4962 or by email at [acurtis@acsess.org](mailto:acurtis@acsess.org)

## Rapport de la directrice générale

PAR AMANDA CURTIS, CAE

DEPUIS LE DERNIER NUMÉRO DE DIALOGUE, ACSESS A JOUÉ un rôle très actif. Le présent rapport vise à présenter brièvement des faits saillants ainsi que les priorités à venir pour notre Association.

- Selon certains, le programme du Congrès national 2010 a été le « meilleur à ce jour ». Les participants ont particulièrement apprécié la présentation des conférenciers principaux, Mike Lipkin et Frank O’Dea. Avec la qualité du programme de cette année, la barre est haute pour la planification du congrès 2011, laquelle est déjà en cours.

- Les membres du conseil national se sont réunis en mai, puis de nouveau en juin à l’occasion d’une séance de planification d’une journée complète. Adoptant une démarche ouverte et réaliste dans l’élaboration d’objectifs à court terme, les administrateurs ont établi des objectifs dans les domaines suivants : « éducation, formation et sensibilisation de l’industrie », « marketing, communications et relations publiques » et « développement des chapitres ». D’ici la fin de l’année, nous ferons état des améliorations recommandées au programme CPC et présenterons un calendrier annuel de possibilités d’apprentissage. Nous présenterons également les

améliorations relatives aux communications à l’échelle nationale et dans les chapitres ainsi que des stratégies inhérentes aux initiatives de marketing pour notre Association et l’industrie.

- Dans le commentaire sur la séance de planification, les relations gouvernementales brillent par leur absence. Comme il s’agit de notre secteur de services le mieux établi et celui qui connaît le plus grand succès, un rapport distinct a été présenté sur les dossiers et les priorités de nature législative. L’importance des relations gouvernementales et les avantages des programmes de sécurité volontaires ont toutefois été reconnus en tant que partie intégrante des relations publiques et de la formation des membres de l’industrie.

Les prix annuels d’ACSESS ont été décernés le 13 mai. Nous tenons à féliciter une fois de plus les personnes suivantes : Johanne Berry, CPC – Prix d’excellence d’ACSESS; Jacqueline Pourreaux, CPC – Prix de leadership d’ACSESS; Sherri Strong, CPC – Prix de récompense spéciale d’ACSESS; Randstad Canada – Prix des services communautaires d’ACSESS;

SUITE À LA PAGE 23



1



4



2



5



3



6

1. Johanne Berry, winner of the 2010 ACSESS Award of Excellence
2. Sherri Strong receives Award of Recognition from Awards Committee member Hilary King
3. Geoff Bagg receives Community Service Award on behalf of The Bagg Group from Awards Committee member Hilary King
4. Jacqueline Pourreaux receiving Leadership Award from ACSESS President Steve Jones
5. Terry Power President of Randstad Canada receiving Community Service Award from Awards Committee member Katherine Bolt
6. Stewart Sebban receives Health & Safety Award from Awards Committee member Katherine Bolt

EXECUTIVE DIRECTOR'S REPORT

INTERNATIONAL NEWS *NOUVELLES INTERNATIONALES*

The introduction of the Canadian Staffing Industry Index has been very well received and ACSESS extends appreciation to Staffing Industry Analysts for their generous collaboration on this important initiative. Refer to page 14.

Reports on employment and job markets are regularly released by staffing industry associations worldwide, and are seen to be credible and leading indicators of the current economy.

In a USA press release dated August 23, 2010, ASA president and chief executive officer Richard Wahlquist, reported "This is an encouraging sign that there is still some juice left in this recovery and that businesses across a wide spectrum of sectors continue to experience a slow but sustained uptick in demand for their products and services. Staffing sales in the second quarter of this year totaled \$16.9 billion, according to ASA survey results - a 32.8% increase over the same period last year."

In the UK, the Recruitment & Employment Confederation (REC) issued a July release stating that "higher pay rates for both permanent

and temporary staff were signaled by recruitment consultants in June; however, the increases remained below the respective average for the series since data was first available in October 1997". In the same release, REC Chief Executive, Kevin Green, said "Demand for permanent staff continues to grow. This is an encouraging sign that the jobs market is stable and, in some sectors such as construction and engineering, rapidly growing. However, with the predictions of up to 600,000 job losses in the public sector, it is still too early to tell how much of a knock-on effect this will have on job creation in the private sector. Our main concern is how the near million young job seekers are going to get their first role in a highly competitive jobs market. This problem can only escalate due to the thousands of graduates and school-leavers who will be seeking employment in the coming months. Youth unemployment is one of the most pressing issues we currently face in the UK and needs to be urgently addressed...."

CONTINUED ON PAGE 23

# National Directors

## *Conseil d'administration*



### **Stephen Jones, CPC**

PRESIDENT OF COMMERCIAL STAFFING DIVISION, / PRÉSIDENT DE LA DIVISION DE RECRUTEMENT ET DE PLACEMENT DE PERSONNEL COMMERCIAL, DESIGN GROUP STAFFING INC.

Steve Jones is President of the commercial staffing division of Design Group Staffing Inc. Headquartered in Edmonton, Design Group Staffing operates in 18 markets across Canada under a number of recruitment brands including The People Bank with which Steve's name is most usually associated. With almost 30 years' industry experience and a recipient of the ACSESS Award of Excellence, Steve will continue to serve as ACSESS National President for the 2010–2011 year.

Steve's personal goals for the ACSESS leadership are "to continue developing and strengthening our Association's organization and operational infrastructure so that we are consistent and positive influencers of good policy, the Canadian employment market and the recruitment and staffing services industry."

Steve Jones est président de la division de recrutement et de placement de personnel commercial de Design Group Staffing Inc. Établie à Edmonton, Design Group Staffing exerce ses activités dans 18 marchés à l'échelle du Canada par l'intermédiaire d'un certain nombre de marques dans le secteur du recrutement de personnel, dont The People Bank, à laquelle le nom de M. Jones est le plus associé. Comptant presque 30 ans d'expérience dans le secteur et lauréat du Prix d'excellence d'ACSESS, M. Jones demeurera président national d'ACSESS pour l'exercice 2010-2011.

Les objectifs personnels de M. Jones pendant son mandat à la direction d'ACSESS sont de poursuivre le développement et le renforcement de l'organisation et de l'infrastructure opérationnelle de notre association afin que nous puissions influencer de manière cohérente et positive l'établissement de politiques adéquates, le marché de l'emploi au Canada ainsi que le secteur du recrutement et du placement de personnel.



### **Bryan Toffey**

VICE-PRESIDENT, CANADA, AEROTEK  
VICE-PRÉSIDENT, ACTIVITÉS  
CANADIENNES, AEROTEK

Bryan has 16 years of experience in the staffing industry having worked in both the US and Canada for Aerotek in roles including branch manager, account manager and technical recruiter. Since 2008 he has held the position of Vice President of the company's Canadian operations.

Bryan is passionate about our industry and the overall positive impact we make every day as we go about serving both candidates and our customers. He believes now, more than ever, that it is critical to elevate our industry in the eyes of the general public and governments. He is proud to serve on the National Board to help our members achieve this goal while also recognizing and promoting the very strong ACSESS Code of Ethics.

Bryan currently serves as ACSESS President-Elect, and is a member of the Government Relations and PR/Communications Committees. Bryan Toffey a cumulé 16 ans d'expérience dans l'industrie du recrutement et placement de personnel. Il a travaillé aux États-Unis et au Canada pour Aerotek comme directeur de succursale, directeur de comptes et recruteur technique. Depuis 2008, il est vice-président des activités canadiennes de la société.

M. Toffey est passionné par notre industrie et par l'incidence positive que nous exerçons chaque jour en répondant aux besoins de candidats et de nos clients. Il estime qu'il est primordial, maintenant plus que jamais, de valoriser notre industrie auprès du grand public et des gouvernements. Il est fier de siéger au Conseil d'administration national afin d'aider nos membres à atteindre cet objectif, tout en reconnaissant la très grande rigueur du Code de déontologie d'ACSESS et en faisant la promotion de celui-ci.

Bryan Toffey siège actuellement comme président désigné d'ACSESS. Il est membre du Comité des relations gouvernementales et du Comité des relations publiques et des communications.





## Randy Upright

CHIEF EXECUTIVE OFFICER, /  
CHEF DE LA DIRECTION,  
MANPOWER (ALBERTA)

Randy Upright has been a part of the Senior Management strategy for the Manpower Alberta organization for the past decade and has served as Chief Executive Officer for the past five years. Randy also provides significant community support through initiatives and various board positions.

It is Randy's continued goal to contribute to ACSESS as the well respected and known voice for the Canadian staffing industry. This relates to all matters including professional, ethical, legal, health and safety, cross border standards, protection of our field associates and all other government relations matters. His personal commitment to ACSESS is to continue to lead best practices initiatives across all jurisdictions, improve the exchange between our National organization and chapters, maintain the excellent standards established within our ethics group, and provide a strong voice to both our industry and the media regarding our important work.

Randy serves as ACSESS Vice-President. He is Board Liaison to the Ethics Committee, and a member of the Government Relations Committee and Alberta Best Practices Sub-Committee. Randy Upright participe à la stratégie de la haute direction de Manpower Alberta depuis 10 ans. Il est chef de la direction de l'organisation depuis cinq ans. M. Upright offre également un solide appui à la communauté grâce à des initiatives et aux différents rôles qu'il joue au sein du conseil.

L'objectif de M. Upright consiste à participer à titre de représentant unanimement connu et respecté de l'Association dans l'industrie du recrutement et placement de personnel au Canada. Cet objectif s'étend à toutes les questions d'ordre professionnel, déontologique, juridique, à celles liées à la santé et à la sécurité, aux normes transfrontalières, à la protection de nos associés sur le terrain et à toutes les autres questions ayant trait aux relations gouvernementales. Son engagement personnel à l'égard d'ACSESS consiste à continuer de piloter des initiatives de pratiques exemplaires dans l'ensemble des territoires, à améliorer les échanges entre notre bureau national et les chapitres, à maintenir les excellentes normes établies au sein de notre groupe de déontologie et à doter notre industrie et les médias d'une voix forte, capable d'exprimer l'importance de notre travail.

Randy Upright siège à titre de vice-président d'ACSESS. Il agit comme chargé de liaison entre le Conseil d'administration et le Comité déontologique et siège au Comité des relations gouvernementales et au Sous-comité des pratiques exemplaires de l'Alberta.



## Doug Hamlyn

VICE-PRESIDENT, FINANCE, /  
VICE-PRÉSIDENT, FINANCES,  
ADECCO EMPLOYMENT SERVICES LIMITED

Doug has 12 years of industry experience in large private and public companies; providing financial leadership with a focus on identifying and analyzing opportunities, driving profitability and leading financial controls and compliance.

Doug's big picture goal is for ACSESS to identify, prioritize and develop specific opportunities which can be implemented now and will have the biggest impact on the long term health of the industry.

Efforts toward this goal will result in an industry which commands public and client respect and which delivers the financial return that is consistent with the professionalism that its member companies bring to their clients every day.

Doug serves as ACSESS Treasurer, and is a member of the Government Relations Ontario WSIB/Occupational Health & Safety Sub-Committee

Doug Hamlyn cumule 12 ans d'expérience auprès de grandes entreprises privées et publiques du secteur; il a assuré une direction financière dans l'optique de cibler et d'analyser les possibilités, de stimuler la rentabilité et de piloter les mesures de contrôle et de conformité financières.

L'ambition absolue de M. Hamlyn est qu'ACSESS puisse cibler, hiérarchiser et créer des possibilités spécifiques pouvant être mises en œuvre immédiatement et qui auront une influence non négligeable sur le dynamisme à long terme de l'industrie. Les initiatives en ce sens permettront d'assurer le respect à l'égard de l'industrie de la part du public et des clients, ainsi qu'une rentabilité financière reflétant le professionnalisme avec lequel ses sociétés membres traitent leurs clients chaque jour.

Doug Hamlyn siège comme trésorier d'ACSESS. Il est membre du Sous-comité de la CSPAAT/santé et sécurité au travail de l'Ontario du Comité des relations gouvernementales.



## Stewart Sebben, CPC

PRESIDENT, / PRÉSIDENT,  
THE ADVANTAGE GROUP

Stewart is approaching 25 years in the Staffing Industry as President of the Advantage Group of Companies. His organization was created with a focus on the contingent supply of logistics personnel, and has evolved to provide workforce solutions for industrial, clerical and administration in a variety of industry sectors.

Stewart believes it is important to support ACSESS as the pivotal and integrated voice for the staffing industry to ensure that the quality, breadth, and integrity of our industry is promoted and maintained. By the adoption of best practices and a commitment to the ACSESS mandate, members will provide services which represent the operational backbone of the modern business environment.

A member of the ACSESS Executive Committee, Stewart also serves on the Government Relations Operational Committee, and Ontario WSIB/Occupational Health & Safety, Employment Issues and Jurisdictional Issues Sub-Committees.

Stewart Sebben cumule près de 25 ans d'expérience dans l'industrie du recrutement et placement de personnel à titre de président d'Advantage Group of Companies. Initialement spécialisée dans la dotation d'effectifs occasionnels dans le domaine logistique, son entreprise propose aujourd'hui des solutions d'offre de main-d'œuvre industrielle, d'employés de bureau et de personnel administratif dans divers secteurs.

M. Sebben estime qu'il faut appuyer ACSESS, dans son rôle de représentation essentiel et intégré de l'industrie du recrutement et placement de personnel, pour assurer la promotion et le maintien de la qualité, de la portée et de l'intégrité de notre industrie. Grâce à l'adoption de pratiques exemplaires et au respect du mandat d'ACSESS, les membres dispenseront des services formant la base du fonctionnement du monde des affaires d'aujourd'hui.

Membre du Comité exécutif d'ACSESS, Stewart Sebben siège également au Comité opérationnel des relations gouvernementales et aux sous-comités de la CSPAAT/santé et sécurité au travail de l'Ontario, des questions relatives à l'emploi et des questions liées aux territoires de compétence.



## Sandra D'Allaire, CPC

PRESIDENTE/DIRECTRICE GÉNÉRALE, /  
PRÉSIDENTE/DIRECTRICE GÉNÉRALE  
AGENCE DE PLACEMENT CARRIÈRE PLUS INC.

Sandra heads a company providing high quality temporary staffing in the finance industry, a niche market that she observes will continue to grow as their clients do not have younger staff members available to fill vacancies as they become available.

Sandra's vision for ACSESS is for potential members to have a better understanding of the Association's goals and mission. She believes that membership should be a "must" for all staffing firms, adding that the many representations made by ACSESS in maintaining positive relationships with governments underscore the value to agencies across the country.

As a national director, Sandra serves as co-chair of the 2011 National Conference Committee and is also an active member of the Quebec provincial chapter.

Selon notre domaine d'expertise, soit le secteur financier, il est clair que les besoins iront en s'accroissant selon qu'il n'y a pas de relève et que nos clients n'ont pas les diverses ressources disponibles pour combler les postes vacants. Notre entreprise a connu une croissance de plus de 18 % pour l'exercice financier de 2009 et nos objectifs pour l'année en cours sont similaires. Notre focus est donc d'être à l'écoute des besoins des clients à court et moyen terme afin de recruter et former dans les bons niveaux de poste et maintenir la qualité de nos ressources.

La vision que nous avons de notre association, est qu'elle est sur le terrain afin de mieux faire connaître les diverses agences et leurs missions ainsi que le fait que nous sommes à la limite, un service essentiel aux entreprises d'aujourd'hui, et ce via les diverses actions entreprises par ACSESS. Le fait que l'association maintienne une relation avec les gouvernements et se positionne face aux divers syndicats, est à nos yeux, une mission essentielle dans le but de mieux définir nos rapports et notre valeur pour les entreprises et également pour les employés des agences.

À titre d'administratrice nationale, Sandra D'Allaire co-préside le Comité du congrès national 2011.



## Kevin Gill

PRESIDENT & DIRECTOR OF SALES, /  
PRÉSIDENT ET DIRECTEUR DES VENTES  
STAFFMAX STAFFING & RECRUITING

Kevin brings over 20 years experience as a Sales Professional. He held a leadership position at a multi-national staffing firm prior to establishing Staffmax Staffing & Recruiting in 2007. Staffmax's primary focus is providing high quality temporary talent in the office/administrative /clerical market as well as direct hire recruitment to a wide variety of industry sectors.

Kevin is focused on educating media, business leaders and clients to recognize the benefits and economic contributions of staffing in Manitoba and beyond. His goal is to work in collaboration with other staffing industry professionals to identify and implement opportunities that will enhance the long term growth of the industry

so that it is recognized with the respect and professionalism its members bring to their clients and candidates on a daily basis.

As a national director, Kevin serves as Board Liaison on the Government Relations, Manitoba Sub-Committee

Kevin Gill possède plus de 20 ans d'expérience à titre de professionnel des ventes. Il a occupé un poste de direction au sein d'une multinationale spécialisée dans le placement de personnel avant de fonder Staffmax Staffing & Recruiting en 2007. Staffmax se consacre principalement à la dotation de personnel de bureau et administratif temporaire hautement compétent ainsi qu'à l'embauche directe de personnel pour un large éventail de secteurs industriels.

M. Gill s'attache à sensibiliser les médias, les dirigeants d'affaires et les clients aux avantages et aux retombées économiques découlant des services de placement au Manitoba et à l'extérieur de la province. Il souhaite collaborer avec d'autres professionnels de l'industrie du recrutement et placement afin de cibler et de concrétiser les occasions susceptibles de stimuler la croissance à long terme de l'industrie, afin que celle-ci bénéficie de la même reconnaissance que nos membres apportent à leurs clients et candidats, et ce, au quotidien.

À titre d'administrateur national, Kevin Gill siège comme chargé de liaison au Sous-comité des relations gouvernementales du Manitoba.



## Hilary King

DIRECTOR, / DIRECTRICE,  
STRATEGIC ACCOUNTS & OPERATIONS  
COMPTES ET OPÉRATIONS STRATÉGIQUES

Hilary joined Kelly Services in 1991 and has over 30 years experience in the staffing industry. She has held various progressive positions with responsibilities for operations, strategic development and team leadership.

Having served in ACSESS executive positions as GTA Chapter and National President, Hilary has been directly involved in both local and national initiatives. She encourages similar involvement by her colleagues at Kelly, placing emphasis on the importance of participation. Hilary's goals, both past and present, focus primarily on industry standards and ethics, ACSESS branding, and a better understanding of the role staffing service firms play in the business world. With respect to the last point, Hilary is going into her second term on the Awards Committee and has been extremely impressed by the extent of community service and commitment to professionalism evident in awards submissions. She feels that the ACSESS Awards program has the potential to serve as a significant awareness and media opportunity. Hilary currently serves as Board Liaison to the 2010-2011 Awards Committee.

Hilary King fait partie de Kelly Services depuis 1991. Elle cumule plus de 30 ans d'expérience dans l'industrie du recrutement et placement. Elle a occupé différents postes à responsabilités croissantes dans les domaines suivants : opérations, développement stratégique et leadership d'équipe.

Titulaire de postes de direction à ACSESS à titre de présidente nationale et de présidente du chapitre de la RGT, Mme King a directement pris part à diverses initiatives, tant à l'échelle locale que nationale. Elle encourage ce type d'engagement auprès de ses collègues chez Kelly et accorde une importance toute particulière à la participation. Les objectifs qu'Hilary King s'est fixés, passés ou actuels, concernent essentiellement les normes et la

déontologie de l'industrie, la stratégie de marque d'ACSESS et la meilleure compréhension du rôle que jouent les entreprises de placement de personnel dans le milieu des affaires. En ce qui concerne ce dernier point, Mme King, qui entreprend un deuxième mandat au sein du Comité des prix, a été extrêmement impressionnée par l'importance accordée au service communautaire et au professionnalisme dans le cadre des appels de candidatures. Elle estime que le programme des prix ACSESS pourrait fournir une excellente occasion de sensibilisation et de rencontre avec les médias.

Hilary King siège actuellement comme chargée de liaison entre le Conseil d'administration et le Comité des prix 2010-2011.



### Hayley Lau, CPC

GROUP DIRECTOR, /DIRECTRICE DE GROUPE,  
C.T.E.W. EXECUTIVE PERSONNEL SERVICES

Hayley is Group Director of C.T.E.W. a boutique executive search firm based in Vancouver, BC. With over 20 years search experience,

Hayley completes senior management and executive searches nationally as well as internationally.

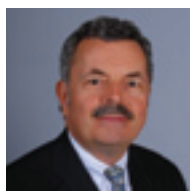
Hayley believes the overall contribution of the staffing industry to the Canadian economy is enormous. It is only with a strong association, which we have in ACSESS, that we will be able to continue to grow and present our members best interests. In order to achieve this across Canada, we must ensure strong representation and leadership from coast to coast.

As a national director, Hayley represents the professional search sector and is a member of the Public Relations & Communications Committee.

Hayley est directrice de groupe de C.T.E.W., agence-boutique de recrutement de cadres établie à Vancouver, en Colombie-Britannique. Mme Lau, qui cumule plus de 20 ans d'expérience en recrutement de personnel, recherche des cadres supérieurs et intermédiaires à l'échelle nationale et internationale.

Mme Lau considère que la contribution globale de l'industrie du recrutement et placement à l'économie canadienne est énorme. Seule une association solide, comme celle que nous procure ACSESS, nous permettra de poursuivre notre croissance et de défendre les intérêts supérieurs de nos membres. Pour assurer le maintien d'une telle association à l'échelle du Canada, nous devons veiller à maintenir une représentation et un leadership solides d'un océan à l'autre.

À titre d'administratrice nationale, Hayley Lau représente le secteur du recrutement professionnel. Elle est membre du Comité des relations publiques et des communications.



### Ted Maksimowski

OWNER & FRANCHISE DEVELOPER, /  
DÉVELOPPEMENT ET VENTE DE  
FRANCHISES

EXPRESS EMPLOYMENT PROFESSIONALS

With a senior management background in the telecommunications industry, Ted's direct involvement in the staffing industry began when he purchased the Hamilton, Ontario, Express

Employment Professionals operation in 2003. He subsequently partnered to acquire Express franchises in Burlington and Brantford. He is currently actively involved in management, coaching and mentoring these three operations.

Ted's interest in joining the ACSESS National Board arose from a desire to apply his business and prior board experience by actively participating in furthering the mandate of the Association as determined by its members. Ted is committed to helping the board liaise with key stakeholders in government, the business community and its members to create a more positive environment for the recruitment and staffing services industry.

As a new national director, Ted has joined the Public Relations & Communications Committee.

Ted Maksimowski, qui possède une expérience comme cadre supérieur dans l'industrie des télécommunications, a commencé à participer directement à l'industrie du recrutement et placement de personnel lorsqu'il a acquis l'agence Express Employment Professionals, de Hamilton, en Ontario, en 2003. Il s'est par la suite associé en vue de faire l'acquisition des franchises Express de Burlington et de Brantford. Il prend actuellement activement part à la gestion, à l'encadrement et au mentorat de ces trois entreprises.

L'intérêt manifesté par M. Maksimowski à l'égard d'une participation au Conseil d'administration national d'ACSESS découlait d'une volonté de mettre à contribution son expérience comme homme d'affaires et administrateur afin de faire activement progresser le mandat de l'Association, conformément à la volonté de ses membres. Il a à cœur d'aider le Conseil d'administration à assurer la liaison avec les principaux partenaires du gouvernement, de la communauté des affaires et ses membres, afin de créer un milieu plus favorable pour l'industrie des services de recrutement et placement de personnel.

À titre de nouvel administrateur national, Ted Maksimowski siège au Comité des relations publiques et des communications.



### Mark Peapell, CPC

VICE PRESIDENT, / VICE-PRÉSIDENT,  
PEAPELL & ASSOCIATES / SUPERTEMP

Mark has eight years experience in the staffing industry with his main focus being high level recruiting with Peapell & Associates and

overseeing the sales and marketing aspects for both Peapell & Associates / Supertemp.

Mark believes advocacy, education and information are the three principal foundations of ACSESS. With a strong focus on these areas, ACSESS can maintain and strengthen its position as the central body and voice of Canada's staffing industry. He looks forward to supporting ACSESS in maintaining and developing these three areas, equally and effectively.

As a national director, Mark represents the Atlantic Canada Region. Mark Peapell possède huit années d'expérience au sein de l'industrie du recrutement et placement de personnel. Ses mandats ont surtout porté sur le recrutement de cadres supérieurs pour le compte de Peapell & Associates et sur la supervision des volets ventes et marketing pour Peapell & Associates et Supertemp.

De l'avis de M. Peapell, la sensibilisation, la formation et l'information sont

les trois principaux piliers d'ACSESS. En portant une attention particulière à ces aspects, ACSESS sera en mesure de conserver et de consolider sa position d'organe central et de représentant principal de l'industrie du recrutement et placement de personnel au Canada. Il envisage avec enthousiasme d'aider ACSESS à maintenir et à développer ces trois volets équitablement et efficacement.

Comme nouvel administrateur, Mark Peapell représente la région du Canada atlantique.



## Jacqueline Pourreaux, CPC

GENERAL MANAGER, /  
DIRECTRICE GÉNÉRALE,  
HUNT PERSONNEL

With over 35 years of experience in the profession, Jacqueline's current role is General Manager of Hunt Personnel's 22 Canadian branch and franchise operations.

Jacqueline believes it is important for our clients to be aware that dealing with an ACSESS member means they enjoy privileged status in terms of security, consistency and service quality. She encourages ACSESS members to become more aware of the benefits of their membership including government relations representation in many areas that can negatively impact our industry, and professional training opportunities specifically adapted for our profession.

As a national director, Jacqueline serves on the Government Relations Committee, is co-chair of National Conference 2011 Committee and a strong advocate and promoter of the French language CPC program. Cumulant plus de 35 ans d'expérience au sein de la profession, Jacqueline Pourreaux assume actuellement le rôle de directrice générale des 22 succursales et franchises canadiennes de Hunt Personnel.

Mme Pourreaux estime qu'il est important que nos clients sachent qu'en traitant avec un membre d'ACSESS, ils bénéficient de certains privilèges, dont la sécurité, la cohérence et la qualité du service. Elle invite les membres d'ACSESS à mieux s'informer au sujet des avantages que confère leur adhésion, y compris une représentation sur le plan des relations gouvernementales dans de nombreux dossiers pouvant nuire à notre industrie, et des possibilités de formation professionnelle spécialement adaptées à notre profession.

À titre d'administratrice nationale, Jacqueline Pourreaux siège au Comité des relations gouvernementales, co-préside le Comité du congrès national 2011 et défend et promeut avec ardeur le programme CPC de langue française.



## Terry Power

PRESIDENT, / PRÉSIDENT,  
RANDSTAD CANADA

Terry joined Sapphire Technologies Canada, Randstad's IT division in 1997 as a branch manager and held a number of positions before being appointed to his current position in January of 2009. In addition to serving on the ACSESS National Board, he is current president of The National Association of Computer Consultant Businesses (NACCB) and a member of the Information and Communications Technology Council (ICTC) board.

Terry is very proud of our industry, and of the impact we have on the lives of thousands of Canadians every day. He is committed to doing his best to help our industry grow and to elevate the industry and ACSESS members in the eyes of all of our constituents. In his own words Terry states that "both in my board role with ACSESS and as president of Randstad Canada, I will continue to represent our industry with passion, professionalism, and with an ongoing desire to help all of us be our best".

As a national director, Terry's responsibilities include serving as Board Liaison to the Public Relations & Communications Committee; and as a member of the Government Relations Committee, and Government Relations Professional Services Sub-Committee. Terry Power s'est joint à l'équipe de Sapphire Technologies Canada, division TI de Randstad, en 1997, comme directeur de succursale. Il y a occupé différents postes avant d'être nommé à son poste actuel en janvier 2009. En plus de siéger au Conseil d'administration national d'ACSESS, il est président de la NACCB (National Association of Computer Consultant Businesses) et membre du Conseil des technologies de l'information et des communications (CTIC).

M. Power est très fier de notre industrie et de l'influence que nous avons sur la vie de milliers de Canadiens chaque jour. Il est déterminé à faire tout ce qui est en son pouvoir pour aider notre industrie à prospérer et à améliorer la perception que l'ensemble de nos parties prenantes ont de l'industrie et des membres d'ACSESS. Comme il le dit si bien, « je continuerai, tant comme administrateur d'ACSESS que comme président de Randstad Canada, à représenter notre industrie avec fougue, professionnalisme et avec une volonté inébranlable d'aider chacun d'entre nous à donner sa pleine mesure. »

À titre d'administrateur national, Terry Power aura pour responsabilité d'agir comme chargé de liaison entre le Conseil d'administration et le Comité des relations publiques et des communications; et de siéger au Comité des relations gouvernementales et au Sous-comité des services professionnels du Comité des relations gouvernementales.



## Lori Procher

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

Lori Procher has led Manpower's Canadian Operations since May 2003. She is responsible for the Staffing Operations, National Accounts, Sales & Marketing, Finance & Administration, Human Resources & Communication and a network of 32 office locations from coast to coast. Since joining Manpower in 1982 Lori has assumed increasing levels of responsibility from Branch Manager to her current role.

Lori has a passion for helping companies and individuals to navigate the ever-changing world of work, and brings this passion to her strong vision for the advancement of the staffing industry. She notes that the collaborative approach of leaders in our industry will enable ACSESS to continue to elevate the staffing industry in Canada while also preserving high ethical standards and business practices.

As a national director, Lori serves as Chair of the Nominating Committee. Lori Procher dirige les activités canadiennes de Manpower depuis

mai 2003. Elle est responsable des activités liées au placement de personnel, aux comptes nationaux, aux ventes et au marketing, aux finances et à l'administration, aux ressources humaines et aux communications, ainsi que d'un réseau de 32 bureaux d'un océan à l'autre. Depuis qu'elle s'est jointe à l'équipe de Manpower en 1982 à titre de directrice de succursale, Mme Procher a occupé des postes à responsabilités croissantes.

Mme Procher adore aider les entreprises et les particuliers à naviguer dans le monde du travail, en constante évolution, et les ambitions qu'elle nourrit pour l'industrie du recrutement et placement de personnel traduisent cette passion. Selon elle, l'approche collaborative adoptée par les dirigeants de notre industrie permettra à ACSESS de continuer à faire la promotion de l'industrie du recrutement et placement de personnel au Canada, tout en préservant ses normes déontologiques et ses pratiques professionnelles rigoureuses.

À titre d'administratrice nationale, Lori Procher est présidente du Comité des nominations.



### Linda Robertson

PRESIDENT, / PRÉSIDENTE,  
ROBERTSON HUMAN ASSET  
MANAGEMENT, INC.

Linda has been in the staffing industry for ten years and through Robertson Human Asset Management provides permanent search services specializing in healthcare, pharmaceutical & medical, insurance and sales & management industries

Linda is a strong proponent of continuing education and accreditation in areas of specialization, and believes that participation in professional education provides clients with knowledgeable and credible industry leaders. Staffing firms and their clients should be able to count on the knowledge that any member who belongs to ACSESS has a higher level of standards and services than the competitors who choose not to become members. Linda's goal is to help increase awareness of the value of ACSESS and its services. Additionally, as a member of the CPC Education Committee, she is committed to increasing the certification of members and helping improve certification and re-certification to equally represent the perm, temp and executive search level recruitment.

As a new national director, Linda is Board Liaison to the CPC/ Education Committee.

Linda Robertson travaille pour l'industrie du recrutement et placement de personnel depuis 10 ans et offre, par l'intermédiaire de Robertson Human Asset Management, des services de recrutement permanent pour les secteurs suivants : soins de santé, pharmaceutique et médical, assurances et ventes et gestion.

Mme Robertson est fermement convaincue de l'importance de la formation continue et de l'accréditation dans certains domaines de spécialisation. Elle estime que la formation professionnelle permet aux clients de pouvoir compter sur des chefs de file de l'industrie crédibles et compétents. Les agences de placement de personnel et leurs clients peuvent être sûrs que tous les membres d'ACSESS respectent des normes et offrent un niveau de services supérieurs à ceux de la concurrence qui choisit de ne pas devenir membre. L'objectif de Mme Robertson consiste à promouvoir la valeur d'ACSESS et ses services. En outre, en tant que membre du Comité de for-

mation CPC, elle met tout en œuvre pour accroître le niveau de certification des membres et contribuer à améliorer le processus de certification et de recertification en vue de représenter équitablement les activités de recrutement de cadres, de personnel permanent et temporaire.

À titre de nouvelle administratrice nationale, Linda Robertson sera chargée de liaison entre le Conseil d'administration et le Comité de formation CPC.



### Brad Semotiuk, CPC

PRESIDENT, / PRÉSIDENT  
PURE STAFFING SOLUTIONS INC.

Brad has been in the staffing industry for over 10 years and formed Pure Staffing Solutions in 2003. The firm's focus is Engineering,

Skilled Trades and Operations.

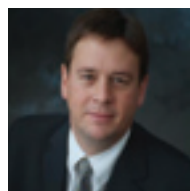
Brad would like to increase awareness of the ACSESS brand by all hiring authorities ensuring that membership is viewed in the highest regard when selecting a staffing partner. He notes with pleasure that recent RFP's have specifically included ACSESS membership in qualifying criteria. A past president of the ACSESS GTA Chapter, Brad looks forward to continuing to lead the industry in monitoring and promoting ethical standards and business practices.

As a national director, Brad is a member of the 2011 National Conference and Ethics Committees

Brad Semotiuk travaille dans l'industrie du recrutement et placement de personnel depuis plus de 10 ans et a fondé Pure Staffing Solutions en 2003. L'agence se spécialise dans les secteurs de l'ingénierie, des métiers spécialisés et de l'exploitation.

M. Semotiuk aimerait mieux faire connaître la marque ACSESS auprès de toutes les personnes autorisées à embaucher, afin de s'assurer que nos membres obtiennent toute la considération qu'ils méritent quand vient le temps de sélectionner un partenaire dans le domaine du recrutement et placement de personnel. Il note avec plaisir que l'adhésion à ACSESS faisait partie des conditions d'admissibilité de certaines demandes de propositions reçues récemment. Ex-président du chapitre RGT d'ACSESS, M. Semotiuk se réjouit à la l'idée de continuer à montrer la voie à suivre à l'industrie sur le plan de la surveillance et de la promotion des normes déontologiques et des pratiques professionnelles.

À titre d'administrateur national, Brad Semotiuk est membre des comités du congrès national 2011 et déontologique.



### Neil Smith

PRESIDENT & CEO, / PRÉSIDENT ET CHEF  
DE LA DIRECTION,  
CTS NORTH AMERICA

Neil Smith has 25 years of business experience ranging from employee relations and recruitment to senior management. In April 2006, he founded CTS North America, an engineering, technical and IT staffing firm that provides staff augmentation and search services to the Power Gen-

CONTINUED ON PAGE 23

# Canadian Staffing Back on Track

## Growth and opportunities still exist for staffing firms

BY BARRY ASIN, PRESIDENT, STAFFING INDUSTRY ANALYSTS  
AND NOËL CALVI, SENIOR RESEARCH ANALYST, STAFFING INDUSTRY ANALYSTS

STAFFING IN CANADA IS BIG BUSINESS. AND AFTER A TOUGH couple years, it is once again a growth business. That's good news for staffing firm operators and for the Canadian job market.

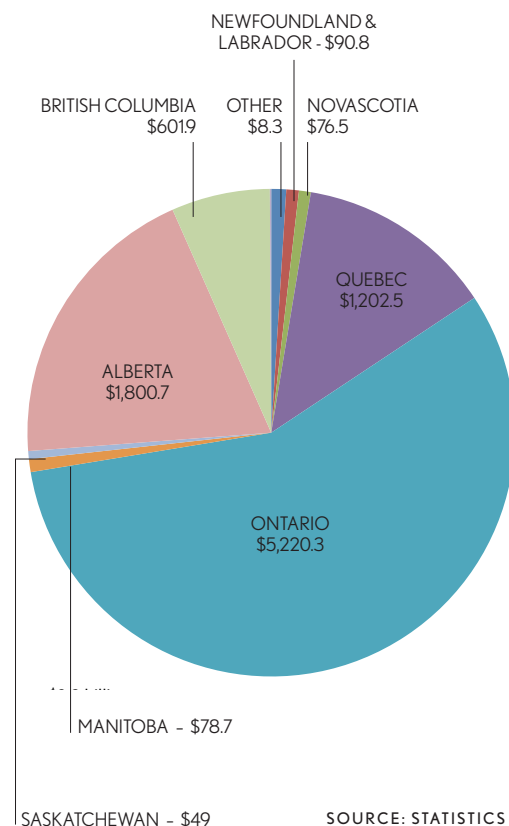
At Staffing Industry Analysts, we continually study the development of staffing and contingent labour. In the US, the temporary help industry is a leading economic indicator with a strong correlation between temporary employment growth and GDP. Historically, temporary employment improves as overtime hours increase and as unemployment claims go down. Based on current trends in Canada, there is a solid ongoing recovery in the staffing industry with growth opportunities for staffing firms once again.

One growth opportunity is to go where the market is large or growing. As the accompanying chart shows, Ontario comprises 57% of the \$9.2 billion employment services market estimated by Statistics Canada. While Ontario may be largest, Alberta and British Columbia have been growing faster, rising in share of revenue from 13% to 20% and from 5.0% to 7%, respectively between 2002 and 2008. Source: Statistics Canada

In the markets you are in, it is important to know whether your firm is outperforming or underperforming compared to competition. One way to determine that is to compare your top line growth to the industry as a whole. With the recent launch of the Canadian Staffing Index, a joint venture between ACSESS and Staffing Industry Analysts, we now have ongoing benchmarks available on the growth and performance of Canadian staffing labour.

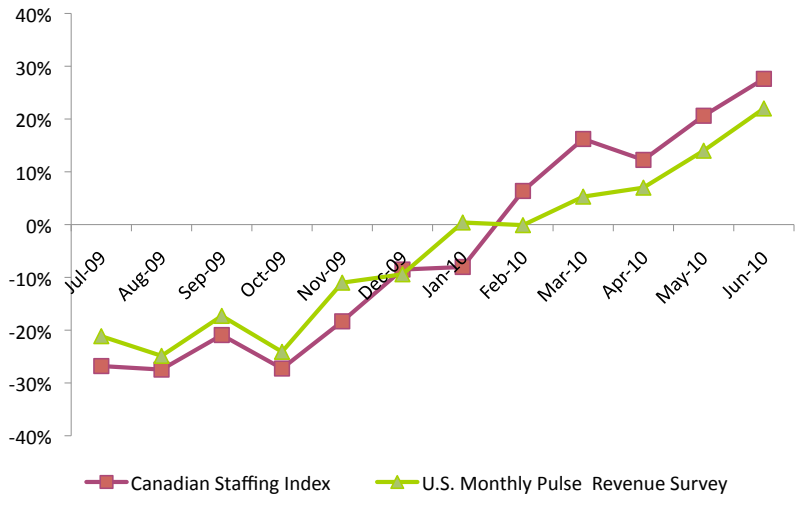
In June, the Canadian Staffing Index, which measures temporary and contract hours worked, posted its highest reading since November 2008. The index rose seven points in June from May to a reading

2008 CANADIAN STAFFING REVENUE BY PROVINCE



SOURCE: STATISTICS CANADA

### COMPARING CANADIAN AND U.S. TEMP STAFFING GROWTH PERCENTAGE CHANGE VS. PRIOR YEAR IN STAFFING PERFORMANCE



SOURCE: STAFFING INDUSTRY ANALYSTS, ACSESS

of 86. This reading is 28% above its year-ago level, representing the best annual growth yet seen in the index. In the middle of the recent recession, the Canadian Staffing Index hit a low of 65 in May 2009, down 35% from July 2008 when the index began. While the current index is not back to pre-recession levels, the trend in year-over-year growth is indicative of a solid recovery in temp staffing.

The Canadian Staffing Index, which debuted in March 2010 reporting January findings, represents monthly temporary hours placed since July 2008. This timeline allows for a pre-recession examination of the Canadian staffing industry. Each month, selected staffing firms report their temporary hours placed in Canada to Staffing Industry Analysts. Staffing Industry Analysts creates the index value monthly by comparing aggregate hours to the July 2008 benchmark. The differences demonstrate the ebb and flow of the staffing business. Since the index is based on data representing an estimated one-third of Canadian Staffing revenue, it is an excellent sample of overall industry performance.

The chart below shows a comparison of the performance of the Canadian Staffing Index with Staffing Industry Analysts own proprietary U.S.-based Monthly Pulse Revenue Survey. The close correlation between the two gives credence to the accuracy of the Canadian Staffing Index. Interestingly, while the Canadian Staffing Index declined faster than the US Pulse Survey during the economic downturn, it now appears to be outgrowing the U.S. industry on the upswing. Source: Staffing Industry Analysts, ACSESS

Of course, top line growth is only one measure of activity. For staffing firms it is also critical that your top line growth eventually becomes bottom line profit. In the second half of 2009, companies

in our Staffing Industry Benchmarking Consortium registered median operating profit margins of 3.4%. If historical trends hold, those margins should be improving in 2010. If your firm's operating margins are below this value or aren't improving, you need to look at your business more closely to understand what is causing the underperformance and how to improve.

The current economic situation appears to follow a classic recovery scenario. It is in times of transition like this that the leaders separate themselves from the followers. Are you lagging or leading the industry in revenue growth and profitability? If you are ahead, then congratulations. If you are lagging, then it's time to get busy. Either way, there are tools out there to help you know just how your business is doing. ■

**“In June the Canadian Staffing Index posted its highest reading since November 2008. This reading is 28% above its year ago level...”**

Noël Calvi may be contacted at [ncalvi@staffingindustry.com](mailto:ncalvi@staffingindustry.com) and Barry Asin at [basin@staffingindustry.com](mailto:basin@staffingindustry.com). For more information on Staffing Industry Analysts, the premier research and analysis firm covering temporary employment and the contingent workforce, please visit our Web site at [www.staffingindustry.com](http://www.staffingindustry.com).

Vous pouvez communiquer avec Noël Calvi à [ncalvi@staffingindustry.com](mailto:ncalvi@staffingindustry.com) et avec Barry Asin à [basin@staffingindustry.com](mailto:basin@staffingindustry.com). Pour obtenir plus de renseignements sur Staffing Industry Analysts, la meilleure entreprise de recherche et d'analyse qui couvre le secteur de l'emploi temporaire et du travail non conventionnel, consultez notre site Web à l'adresse suivante : [www.staffingindustry.com](http://www.staffingindustry.com).

# L'industrie du recrutement et placement de personnel est sur la bonne voie

## Des possibilités commerciales et la croissance sont encore à la portée des entreprises de recrutement et placement de personnel

PAR BARRY ASIN, PRÉSIDENT DE STAFFING INDUSTRY ANALYSTS  
ET NOËL CALVI, ANALYSTE DE RECHERCHE PRINCIPAL, STAFFING INDUSTRY ANALYSTS

AU CANADA, LE RECRUTEMENT ET PLACEMENT DE PERSONNEL est un secteur d'activité important. Après quelques années difficiles, ce secteur enregistre de nouveau une croissance. C'est une bonne nouvelle pour les entreprises de recrutement et placement de personnel ainsi que pour le marché de l'emploi au Canada.

À Staffing Industry Analysts, nous analysons continuellement la croissance du secteur du recrutement et placement de personnel et de la main-d'œuvre temporaire. Aux États-Unis, le secteur du travail temporaire est un indicateur économique clé qui montre une forte corrélation entre la croissance de l'emploi temporaire et le PIB. Généralement, on peut observer une amélioration du secteur de l'emploi temporaire parallèlement à une augmentation des heures supplémentaires ainsi qu'à une diminution des demandes d'assurance-emploi. Selon les tendances actuelles du Canada, on peut remarquer une reprise économique vigoureuse dans le secteur du recrutement et placement de personnel ainsi que des possibilités de croissance pour les entreprises de ce secteur.

L'une des possibilités de croissance consiste à se diriger vers les plus gros marchés ou les marchés en croissance. Comme on peut le voir sur le graphique ci-dessous, selon les estimations de Statistique Canada, l'Ontario représente 57 % des 9,2 milliards de dollars du marché des services de placement. Même si le marché de l'emploi de l'Ontario est le plus important, ceux de l'Alberta et de la Colombie-Britannique ont affiché une croissance plus rapide, avec des produits d'exploitation qui sont passés respectivement de 13 % à 20 % et de 5,0 % à 7 % entre 2002 et 2008.

Dans les marchés où vous êtes présent, vous devez savoir si votre entreprise a un rendement supérieur ou insatisfaisant par rapport à la concurrence. Une des façons de le déterminer consiste à comparer la croissance de votre chiffre d'affaires avec

celle de l'ensemble du secteur. Grâce au lancement récent de l'indice canadien du recrutement et placement de personnel, une coentreprise entre ACSESS et Staffing Industry Analysts, nous disposons désormais d'indices de référence accessibles sur la croissance et le rendement du marché du recrutement et placement de personnel au Canada.

En juin, l'indice canadien du recrutement et placement de personnel, qui mesure les heures contractuelles et temporaires travaillées, était le plus significatif depuis novembre 2008. L'indice a même augmenté de 7 points entre mai et juin, se situant à 86. Cet indice dépasse de 28 % son niveau d'il y a un an, représentant la meilleure croissance annuelle constatée à ce jour à l'indice. Au milieu de la dernière récession, l'indice canadien du recrutement et placement de personnel a chuté, s'établissant à 65 en mai 2009, soit une baisse de 35 % par rapport à juillet 2008, ce qui correspond à la période du lancement de l'indice. Même si l'indice actuel ne se situe pas aux niveaux précédant la récession, la tendance de la croissance d'une année à l'autre est représentative de la forte reprise du secteur du recrutement et placement de personnel temporaire.

L'indice canadien du recrutement et placement de personnel, qui a commencé en mars 2010 à faire état des résultats de janvier, montre les heures de travail temporaire mensuelles travaillées depuis juillet 2008, constituant ainsi une sorte de calendrier qui permet de faire un examen du secteur du recrutement et placement de personnel pour la période précédant la récession. Chaque mois, des entreprises sélectionnées dans ce secteur font rapport de leurs heures temporaires travaillées au Canada à Staffing Industry Analysts, qui calcule la valeur de l'indice tous les mois en comparant le total des heures à l'indice de référence



## REFER TO CHARTS ON PREVIOUS PAGE

de juillet 2008. Les différences démontrent bien les fluctuations de l'industrie du recrutement et placement de personnel. Puisque l'indice est calculé à partir de données qui représentent environ un tiers des revenus du secteur du recrutement et placement de personnel au Canada, il constitue un échantillon représentatif des résultats du secteur dans son ensemble.

Le graphique présenté ci-dessous montre une comparaison des résultats relevés par l'indice canadien du secteur du recrutement et placement et du sondage exclusif sur les produits d'exploitation mensuels mené aux États-Unis par Staffing Industry Analysts. La corrélation étroite qui existe entre les deux donne de la crédibilité à l'exactitude de l'indice canadien du secteur du recrutement et placement de personnel. Fait intéressant, même si l'indice canadien de recrutement et placement de personnel a diminué plus rapidement que les produits d'exploitation observés dans le sondage mené aux États-Unis pendant la récession, il semble désormais que l'indice canadien dépasse celui du secteur américain pourtant à la hausse.

Bien sûr, la croissance du chiffre d'affaires n'est qu'une mesure de l'activité. Pour les entreprises de recrutement et placement de personnel, il est également indispensable que la croissance de votre chiffre d'affaires se transforme éventuellement en bénéfice net. Au cours du deuxième semestre de 2009, les entreprises de notre Consortium de l'indice de référence du secteur du recrutement et placement de personnel ont affiché des marges d'exploitation bénéficiaires médianes de 3,4 %.

Si ces tendances historiques se maintiennent, ces marges devraient s'améliorer en 2010. Si les marges d'exploitation de votre entreprise sont inférieures à ce pourcentage ou ne s'améliorent pas, vous devriez examiner rigoureusement vos activités pour comprendre l'origine de votre rendement insatisfaisant et trouver des moyens de l'améliorer.

La conjoncture semble suivre un scénario de reprise classique. Au cours d'une période de transition comme celle que nous traversons actuellement, les leaders se distinguent des suiveurs. Sur le plan de la croissance du chiffre d'affaires et de la rentabilité, êtes-vous un leader dans le secteur ou êtes-vous à la traîne? Si vous êtes un leader, félicitations. Si vous êtes à la traîne, il est temps de vous activer. Dans les deux cas, voici des outils qui vous aideront à savoir comment votre entreprise se porte. ■

<< En juin, l'indice canadien était le plus significatif depuis novembre 2008. Cet indice dépasse de 28 % son niveau d'il y a un an. >>

## EXCLUSIVE PROGRAMS FOR ACSESS MEMBERS

Discover What All The Buzz is About

*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.*



LEARN MORE: Chris Fay | Account Executive  
[www.LMS.ca/ACSESS](http://www.LMS.ca/ACSESS)  
800.663.6828 | [ChrisF@LMS.ca](mailto:ChrisF@LMS.ca)



# 10 years of success

## In Improving Industry Safety Practices

BY MARY MCININCH

ACSESS INVOLVEMENT IN HEALTH AND SAFETY Prevention Initiatives has resulted in 10 years of success in improving industry safety practices

Since 2000, ACSESS has been very successful in working with government agencies on a national scale to promote to industry firms the importance of making health and safety a priority. The Safety Group Program rewards firms that incorporate prevention measures into their daily business. The key idea behind the program is that a well-integrated workplace health and safety program makes good business sense. Firms from similar or different businesses volunteer to form a group with a collective purpose to learn from each others' experience in the implementation and continuous improvement of injury and illness

## Later this fall, ACSESS will be launching a COR Pilot Project for the Staffing Services Industry.

prevention programs. ACSESS participation in the Ontario WSIB safety groups program has resulted in over 5 million dollars in rebates, a 15% decrease in WSIB rates (supply of non-clerical labour) and a significant reduction in lost time injuries. We have developed prevention tools for industry including the Ontario Health and Safety Guide (with supplements for the provinces of Nova Scotia and Quebec) and have developed an industry specific Health and Safety Toolkit for Alberta members.

In 2008, ACSESS confirmed industry commitment and concluded a Memorandum

of Understanding with Alberta Employment, Immigration and Industry “(AEII)” to form a Partnership in Health and Safety. We have since developed the Alberta Staffing Industry Health and Safety Toolkit and will be launching our Certificate of Recognition (COR) series of industry specific training sessions this Fall. Moving forward, we will continue to work with members in Alberta to reinforce the importance and tremendous benefits of obtaining a COR and participating in the WCB's Partners in Injury Reduction Program. We will work closely with government agencies to develop and provide members with materials that will assist in meeting and exceeding the standards established by the Partnerships audit tool. Later this Fall, ACSESS will be launching a COR Pilot Project for the Staffing Services Industry. We will be offering a total of 8 COR training sessions commencing in September 2010 and concluding in May 2011. This series of offerings – delivered to industry at no charge – will walk staffing firms through the steps required to develop their health and safety system, prepare for audit, and maintain the certificate.

Moving forward, we will continue to expand our prevention mandate. A collective effort on the part of industry has been, and will continue to be, a key to our success!

For 2011, we look forward to continuing our involvement in existing industry prevention initiatives and will explore other opportunities including The Programme de Mutuelle in Quebec and the British Columbia Work Safe COR initiative.

I would like to take this opportunity to thank our membership for their continued support and for making health and safety a priority! ■

# 10 ans de succès dans le domaine de la prévention

PAR MARY MCININCH

LA PARTICIPATION D'ACSESS AUX INITIATIVES DANS LE domaine de la prévention et de la santé et la sécurité en milieu de travail – 10 ans de succès à améliorer les pratiques de l'industrie en matière de sécurité sur le lieu de travail. Depuis 2000, ACSESS a connu de belles réussites grâce à sa collaboration avec les agences du gouvernementales, en faisant la promotion du caractère prioritaire de la santé et de la sécurité auprès des entreprises de l'industrie.

Le Programme Groupe de sécurité récompense les entreprises qui intègrent des mesures de prévention dans leurs activités quotidiennes. L'idée principale soutenant le programme consiste en un programme bien intégré de santé et de sécurité en milieu de travail. De plus, ce programme constitue une bonne décision commerciale. Des entreprises de secteurs d'activité similaires ou différents se sont portées volontaires pour former un groupe ayant un objectif collectif : tirer parti de l'expérience des autres sur le plan de la mise en œuvre et de l'amélioration constante des programmes de prévention des blessures et des maladies. Notre participation au programme des groupes de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) de l'Ontario a généré plus de 5 M\$ en remises, **soit une diminution de 15 % des taux de la CSPAAT (travail non administratif) ainsi qu'une réduction considérable du temps perdu en raison de blessures.** Nous avons conçu des outils de prévention pour l'industrie, dont le Guide sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario (incluant les suppléments des provinces de la Nouvelle-Écosse et du Québec) et nous avons élaboré une trousse à outils sur la santé et la sécurité au travail, destinée à une industrie particulière, pour les membres de l'Alberta.

En 2008, ACSESS a confirmé l'engagement de l'industrie et a conclu un Protocole d'entente avec le ministère de l'Emploi, de l'Immigration et de l'Industrie de l'Alberta afin de former un **Partenariat pour la santé et la sécurité.** Depuis, nous avons conçu la Trousse à outils pour la santé et la sécurité destinée au secteur du recrutement et placement de personnel en Alberta et nous lancerons cet automne une série de séances de formation COR destinées à une industrie particulière. Pour aller de l'avant, nous continuerons à travailler avec les membres de l'Alberta afin de renforcer le caractère

essentiel et les avantages énormes que représentent l'obtention d'une formation COR et la participation au Programme de la réduction des blessures des partenaires de la CSPAAT. Nous travaillerons en étroite collaboration avec les agences du gouvernement afin de concevoir et de mettre à la disposition des membres de la documentation qui les aidera à respecter et à dépasser les normes établies par l'Outil de vérification

## Puis, plus tard cet automne, ACSESS lancera un projet pilote COR destiné à l'industrie du recrutement et placement de personnel.

des partenariats. Puis, plus tard cet automne, ACSESS lancera un projet pilote COR destiné à l'industrie du recrutement et placement de personnel. La série de formations proposées guidera les entreprises de recrutement et placement de personnel dans les étapes nécessaires à la conception de leur système de santé et sécurité, à la préparation de la vérification et au maintien de leur certificat. Dans cette optique, nous vous proposons un total de 8 séances de formation COR qui débiteront en septembre 2010 et se termineront en mai 2011. Cette série de séances – **offertes gratuitement à l'industrie** – guidera les entreprises de recrutement et placement de personnel dans les étapes nécessaires à la conception de leur système de santé et sécurité, à la préparation de la vérification et au maintien de leur certificat.

Nous continuerons d'élargir notre mandat sur la prévention afin de progresser sur cette question. La clé de notre réussite, aujourd'hui et demain, c'est l'effort collectif fourni par l'industrie!

En 2011, nous avons hâte de poursuivre notre participation aux initiatives actuelles de prévention de l'industrie et de continuer à explorer d'autres possibilités, notamment le Programme de Mutuelle au Québec ainsi que l'initiative COR pour la sécurité sur le lieu de travail en Colombie-Britannique.

J'aimerais profiter de l'occasion pour remercier nos membres de leur appui continu et faire de la santé et de la sécurité une priorité absolue! ■



For inquiries and information regarding Government Relations in your area contact Mary McIninch, Director of Government Relations at ACSESS National Office, at 1-888-232-4962 or by email at [mmcininch@acsess.org](mailto: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](mailto:mmcininch@acsess)*

# Developing *Great* Business Relationships

BY SHEILA MUSGROVE



**B**UILDING STRONG RELATIONSHIPS WITH CLIENTS IS something we all strive to do each day. We are in the people business and a competitive one at that! Here are my five keys to developing great relationships:

## **1| Be unique and memorable**

Think about your touch points with your clients – are you finding ways to connect in unique and memorable ways? One of our client campaigns was to acknowledge February as “National Expect Success” month. I found a great book on Success, had my logo printed on the cover, designed a custom greeting card, and voila a campaign that my clients remembered and felt good about! Our annual thanksgiving card to our clients this year had a bit of a twist....a pumpkin martini recipe! The phone rang, mainly with laughter asking if we’d actually tried the concoction! After being recognized on a fast growth list, I designed a card that was sent to all of the fellow award winners. A year later at the same event, I met the President of a company to whom I had sent the card – when I handed him my business card, he said that he recognized it from somewhere. After a few minutes, he then recalled the customized congratulatory card from the previous year! \$100 in custom printing can take you a long way in being memorable!

## **2| Social media**

This one is easy. Connect with your Clients and Candidates on LinkedIn – it is a really passive way to keep in touch without picking up the phone. Update your profile with searches that you are working on – I have found that many of my clients will refer senior level candidates that are not officially on the market. Additionally, by updating your status, you are also sharing with your network the type of searches that you are working...which is, in essence a mini marketing campaign! Creating a Fans page on Facebook is a great way to reach your candidate base that might not be on LinkedIn. By doing regular updates, you can quickly reach out to your “fans” on new searches, as

“ Do your clients consistently know what to expect from you? Are you a glass half full, positive person? ”



well as providing useful information such as resume or interview tips. The benefit of a fans page is that anyone can view the page as well as becoming a fan. It is important to tell candidates that they can see your page; however, you can not see their information!

### 3 | Be up and be consistent

This one is simple. Do your clients comment on what a great, upbeat, positive voice mail message you have recorded? How about the way you answer the phone? Do you have a sparkle in your eye when you walk into your client's office? Do your clients consistently know what to expect from you? Are you a glass half full, positive person? Of course you are! However, many are not. I recall meeting with a sales rep from an on line job board a few years ago – I'm certain that she didn't once crack a smile, found every way to be negative about her competition and worse yet, she was unprepared (her presentation still had the “insert logo here” section and not a sign of my logo!). If she had been positive, prepared and knew her stuff, it might have changed the outcome...which was that I didn't sign with them.

### 4 | Do what makes sense not what is policy

I have been both on the receiving and requesting end of this one. I am working through an annual technology contract renewal and was completely shocked that the junior rep simply announced that the rates would be going up by 36% without any additional value. Clearly he had “drunk the juice” at the morning sales meeting and was convinced

that it was a deal! Unable to articulate any justification for the rate increase, he is about to lose a Client because he is not able to do what makes sense (which is either provide value for the 36% or reduce the annual increase.) I had incredible empathy the next day when the CFO of one of my Client's called to review a temp to perm buy out for a part time employee. While my pricing policy is in place, I listened to his concerns and made an on the spot call for “doing what makes sense”, which was making an adjustment. The result was a full new department of temp orders that will now be coming to us. Had I stuck to my “policy” even though I could understand clearly his perspective, I would have not only lost a client and the current business volume, but I would have also missed out on a full new department of orders.

### 5 | Deliver

We are as good as our last placement. There is a strong correlation between delivering (meeting if not exceeding) results and having a great relationship. Really, it would be hard to have a stellar relationship if you continually let your client down...that is stating the obvious! Consistently delivering the type of talent that you client needs (often on a crazy timeframe), will obviously enrich your relationship. Add to that being easy to business with, (meaning is it a quick phone call or email to get the search started) and you've got the icing for a fabulous long term client relationship. ■

An active leader of the ACSESS Calgary Chapter, Sheila Musgrove is the founder and president of TAG Recruitment Group Inc., a 5-year-old Calgary based staffing and recruitment firm. Since opening, TAG Recruitment Group has experienced tremendous growth through developing strong relationships. As a result, TAG has been honoured with the Calgary Chamber of Commerce Emerging Entrepreneur Award, Profit Hot 50 ranking, Alberta Venture Fast 50 in 2009 & 2010, along with the Profit W100.

# Établissez des relations durables

PAR SHEILA MUSGROVE

NOUER DES RELATIONS PRIVILÉGIÉES AVEC DES CLIENTS, c'est notre but à tous, chaque jour. Nous évoluons dans le secteur des ressources humaines qui est particulièrement concurrentiel. Voici mes cinq conseils pour cultiver d'excellentes relations :

## 1 | Soyez unique et inoubliable :

Pensez aux points de communication avec vos clients : avez-vous des moyens uniques et inoubliables de communiquer avec eux? L'une des campagnes de notre client consistait à faire de février le « mois national des prévisions de la réussite ». J'ai découvert un livre très intéressant sur le succès, j'ai fait imprimer mon logo sur la couverture, puis j'ai conçu une carte de vœux personnalisée. Voilà une campagne dont mes clients se sont souvenus et qui leur a fait plaisir! Cette année, la carte d'Action de grâces que nous avons envoyée à nos clients présentait une nouveauté... une recette de martini à la citrouille! Nous avons reçu des appels de personnes hilares qui voulaient savoir si nous avions réellement essayé ce mélange! Après avoir figuré sur une liste d'entreprises en pleine croissance, j'ai conçu une carte qui a été envoyée à tous les autres lauréats. Un an plus tard, dans le cadre de la même activité, j'ai rencontré le président d'une société auquel j'avais envoyé la carte l'année précédente. Lorsque je lui ai donné ma carte professionnelle, il m'a dit que cela lui rappelait quelque chose. Puis, au bout de quelques minutes, il s'est souvenu de la carte de félicitations personnalisée de l'année précédente! En conclusion, dépenser 100 \$ pour l'impression d'un document personnalisé peut faire beaucoup pour vous aider à rester inoubliable!

## 2 | Les médias sociaux :

C'est un jeu d'enfant. Communiquez avec vos clients et vos candidats sur LinkedIn – cette façon de rester en contact sans utiliser le téléphone demande très peu d'effort. Actualisez votre profil en donnant des renseignements sur vos recherches actuelles. J'ai remarqué que nombre de mes clients recommandent, pour des postes de niveau supérieur, des candidats qui ne sont pas officiellement à la recherche d'un emploi. De plus, en actualisant votre statut, vous informez aussi votre réseau du type de recherches sur lesquelles vous travaillez, ce qui constitue en fait une minicampagne de marketing!

La création d'une page d'adeptes sur Facebook est un excellent moyen d'atteindre vos candidats qui ne sont peut-être pas inscrits sur LinkedIn. En actualisant souvent votre page, vous pouvez joindre facilement vos « adeptes » pour les tenir au fait de vos nouvelles recherches, en plus de leur fournir des renseignements utiles comme des conseils sur les curriculum vitae ou les entrevues. L'avantage d'une telle page, c'est que tout le monde peut la visualiser et devenir un adepte. Il est important d'indiquer aux candidats qu'ils peuvent accéder à votre page. Toutefois, vous ne pouvez pas consulter leurs renseignements personnels.

## 3 | Soyez cohérent et dynamique :

C'est très simple. Est-ce que vos clients mentionnent que le message enregistré sur votre boîte vocale est accueillant, dynamique et positif? Comment répondez-vous au téléphone? Avez-vous l'œil vif lorsque vous entrez dans le bureau de votre client? Est-ce que vos clients savent toujours ce qu'ils peuvent attendre de vous? Êtes-vous une personne optimiste et positive? Bien sûr! Toutefois, beaucoup de gens ne sont pas ainsi. Je me rappelle une réunion avec la représentante d'un site d'emplois électronique, il y a quelques années. Je suis sûre qu'elle n'a pas souri une seule fois, qu'elle n'a eu que des commentaires négatifs à propos de la concurrence et, pire encore, qu'elle ne s'était pas préparée (sur sa présentation, on pouvait encore voir la section indiquant « insérer le logo ici », mais aucune trace du mien!). Si elle avait été positive, s'était préparée et avait su de quoi elle parlait, cela aurait peut-être changé l'issue de la réunion... qui a été que je n'ai pas signé de contrat avec cette entreprise.

## 4 | Faites ce qui convient au lieu de suivre une politique :

Je connais les deux aspects de cette situation. Je travaillais sur le renouvellement d'un contrat annuel de technologie et j'ai été consternée lorsqu'un jeune représentant m'a tout bonnement annoncé que les prix allaient augmenter de 36 %, sans que j'obtienne d'avantages supplémentaires. Manifestement, il avait reçu cette directive sans broncher à la réunion des représentants du matin et était convaincu que cela allait de soi! N'ayant pu fournir la moindre justification convaincante pour cette augmentation, il était sur le point de perdre une cliente, car il était incapable de faire ce qui convenait (soit offrir une valeur ajoutée pour la hausse de 36 % ou réduire le montant de l'augmentation annuelle). Le jour suivant, j'ai fait preuve de beaucoup d'empathie lorsque le directeur financier d'un de mes clients m'a appelée pour discuter d'un employé temporaire à temps partiel qui avait obtenu un poste permanent. Même si ma politique de prix est bien établie, j'ai écouté ses arguments et j'ai immédiatement fait ce qui convenait, c'est-à-dire que j'ai procédé à un ajustement. Le résultat, c'est que tout un nouveau service qui embauche du personnel temporaire fera désormais appel à nos services. Si j'avais suivi ma « politique » à la lettre, tout en ayant bien compris son point de vue, j'aurais non seulement perdu un client et son volume d'affaires, mais j'aurais aussi laissé passer les demandes de tout un nouveau service.

## 5 | Tenez vos promesses :

Notre réputation est à la hauteur de notre dernier placement. Il existe une forte corrélation entre les résultats produits (qui répondent aux attentes ou les dépassent) et la qualité d'une relation avec un client. Il serait vraiment difficile d'avoir une excellente relation avec un client que l'on déçoit continuellement... c'est l'évidence même! Le fait de toujours proposer à votre client le type de candidat dont il a besoin (souvent dans des délais très serrés) enrichira à coup sûr votre relation. Si vous ajoutez

à cela le fait qu'il est facile de faire affaire avec vous (un appel rapide ou un courriel pour démarrer une recherche) et vous avez le petit plus qui fait toute la différence dans une relation à long terme avec un client. ■

C O N T I N U E D F R O M P A G E 1 3

eration, Aerospace and Advanced Manufacturing industries.

Neil believes a successful industry association is critical to creating a positive image and establishing a strong code of ethics and standards. By lobbying the Government regarding legislation that impacts our businesses and creating an educational framework, ACSESS furthers our professional opportunities and enhances the credibility of our industry. His personal goals for ACSESS include being a positive spokesperson for the staffing industry and working diligently with his industry peers to support the ACSESS mandate.

As a national director, Neil serves as a member of the Professional Services and Employment Issues Government Relations Sub-Committees

Neil Smith compte 25 ans d'expérience dans différents domaines, des relations avec les employés au recrutement de cadres supérieurs. En avril 2006, il a fondé CTS North America, agence de recrutement de personnel spécialisée dans les domaines de l'ingénierie, des services techniques et des TI, offrant des services d'accroissement et de recrutement de personnel aux industries de l'énergie, de l'aérospatiale et de la fabrication de pointe.

M. Smith croit qu'une association industrielle fructueuse est indispensable pour projeter une image positive et établir un code de déontologie et des normes stricts. En faisant pression sur le gouvernement en faveur d'une loi qui aurait une incidence sur nos entreprises et en établissant un cadre de formation, ACSESS élargit nos occasions professionnelles et rehausse la crédibilité de notre industrie. Parmi les objectifs que M. Smith s'est fixés à titre individuel, mentionnons celui de porte-parole dynamique pour notre industrie et de travailler avec diligence avec ses pairs afin de promouvoir le mandat d'ACSESS.

À titre d'administrateur national, Neil Smith siège aux Sous-comités des services professionnels et des questions relatives à l'emploi du Comité des relations gouvernementales. ■

The Bagg Group – Prix des services communautaires d'ACSESS (entreprise indépendante); C-S Personnel – Prix de santé et sécurité d'ACSESS. La qualité des dossiers des candidats démontre clairement que nos membres individuels et les entreprises pour lesquelles ils travaillent se distinguent par leur engagement indéfectible dans l'industrie.

Lauréate de la plus haute distinction de notre association, Johanne Berry a exprimé sa fierté dans des communiqués professionnels qu'elle a publiés après l'événement. Se trouvant outremer, elle n'a malheureusement pas pu recevoir le prix en personne; elle a toutefois tenu à dire ces quelques mots : « Télé-Ressources, c'est la fierté d'avoir contribué à la qualité de vie de nombreuses personnes, en leur permettant d'avoir accès au marché du travail, le tout dans le respect des attentes de chaque individu. »

Nos membres sont invités à réfléchir à la reconnaissance de leurs pairs tout au long de l'année. Notre industrie est un chef de file pour favoriser le succès des entreprises, la sécurité au travail et les possibilités d'emploi, et notre Association est privilégiée de pouvoir rendre hommage à ceux et celles qui font preuve d'un rendement exceptionnel de nombreux égards. ■

**Amanda Curtis**, Pour joindre Amanda Curtis, directrice générale d'ACSESS, composez le 1-888-232-4962 ou écrivez à [acurtis@acsess.org](mailto:acurtis@acsess.org)

#### S U I T E D E L A P A G E 7 N O U V E L L E S I N T E R N A T I O N A L E S

*Le lancement de l'indice canadien du secteur du recrutement et placement de personnel a été très bien reçu, et ACSESS souhaite exprimer sa reconnaissance à Staffing Industry Analysts pour sa généreuse collaboration dans le cadre de cette initiative importante. Voir page 14.*

*Des rapports sur l'emploi et le marché du travail sont rendus publics régulièrement par des associations du secteur du recrutement et placement de personnel du monde entier, et ils sont considérés comme des indicateurs fiables et significatifs de l'économie actuelle.*

*Dans un communiqué diffusé aux États-Unis le 23 août 2010, le président et chef de la direction d'ASA, Richard Wahlquist, a déclaré : « C'est un signe encourageant indiquant que la reprise économique fait encore preuve d'un certain dynamisme et que les entreprises d'un vaste éventail de secteurs continuent de connaître une augmentation, légère mais constante, de la demande pour leurs produits et leurs services. » Les résultats d'un sondage mené par l'ASA indiquent que les ventes réalisées dans le secteur du recrutement et placement de personnel au cours du deuxième trimestre de cette année ont totalisé 16,9 G\$, soit une augmentation de 32,8 % par rapport à la même période l'an dernier.*

*Au Royaume-Uni, la Recruitment & Employment Confederation (REC) a diffusé en juillet un communiqué mentionnant ce qui suit : « Les conseillers en recrutement ont signalé que les taux de rémunération du personnel permanent et temporaire étaient à la hausse en juin. Toutefois, ces hausses demeurent inférieures à leurs moyennes respectives pour l'ensemble de la série de données depuis que celles-ci sont disponibles, soit octobre 1997. »*

*Dans le même communiqué, Kevin Green, chef de la direction de la REC, a indiqué : « La demande de personnel permanent continue d'augmenter. C'est un signe encourageant que le marché du travail est stable, voire qu'il connaît une croissance rapide dans certains secteurs comme la construction et l'ingénierie. Toutefois, avec des prévisions faisant état de la perte de près de 600 000 emplois dans le secteur public, il est encore trop tôt pour évaluer l'effet domino de cette conjoncture sur le secteur privé.*

*« Notre principale préoccupation : comment près d'un million de jeunes trouveront leur premier emploi dans un marché du travail hautement concurrentiel. Cette situation ne peut qu'empirer en raison des milliers de diplômés et de jeunes qui sortent des écoles et qui chercheront des emplois au cours des prochains mois. Le chômage chez les jeunes est l'un des problèmes les plus criants auquel fait face le Royaume-Uni et il doit être réglé dans les plus brefs délais... » ■*



# A Voice for the Industry

BY MARY MCININCH, BA, LLB, DIRECTOR OF GOVERNMENT RELATIONS

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.

As the leading staffing industry association in Canada, the Association of Canadian Search, Employment and Staffing Services (ACSESS) is the voice of the staffing services and recruitment industry from coast to coast. ACSESS works hard to ensure that our members across the country can focus on building and growing their businesses and employment standards to labour relations.

From Vancouver, Edmonton, Calgary, Winnipeg, Toronto, Ottawa to Montreal and Halifax, ACSESS works on behalf of our members to make sure that governments are aware of the many contributions that the staffing services and recruitment industry makes to our economy — and to the growth and well-being of Canada.

On behalf of our members — small, mid-size and large — ACSESS also works proactively with politicians and government officials to support legislation and regulations that are industry friendly.

ACSESS is there strongly representing and advancing the interests of its members on national issues ranging from government procurement to federal labour standards, and provincial and territorial issues ranging from workers compensation, employment standards and labour relations. ■

## Les relations gouvernementales d'ACSESS – Mise à jour

PAR MARY MCININCH, BA, LLB, DIRECTRICE DES AFFAIRES PUBLIQUES

L'un des principaux objectifs d'ACSESS consiste à représenter activement notre secteur et nos membres auprès des gouvernements en offrant nos points de vue sur les lois et règlements concernant l'emploi aux échelons national et provincial. Par la même occasion, ACSESS joue un rôle de chef de file en s'assurant que les membres de notre secteur sont au courant des changements apportés aux lois et aux règlements dans le cas où de tels changements peuvent toucher leurs entreprises et leurs responsabilités en tant qu'employeurs.

À titre de principale association de l'industrie au Canada, l'Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel (ACSESS) est la voix du secteur du recrutement et placement de personnel d'un océan à l'autre. ACSESS travaille avec ardeur pour

s'assurer que ses membres dans tout le pays peuvent se consacrer au développement et à l'expansion de leurs entreprises.

De Vancouver, en passant par Edmonton, Calgary, Winnipeg, Toronto, Ottawa, Montréal et Halifax, ACSESS travaille au nom de ses membres pour sensibiliser les gouvernements sur l'apport considérable fourni par le secteur du recrutement et placement de personnel à l'économie du Canada, à sa croissance et à sa prospérité.

Au nom de ses membres – petite, moyenne et grande entreprises – ACSESS collabore également de façon proactive avec les politiciens et les représentants des gouvernements pour appuyer les lois et les règlements qui favorisent son industrie. ■

**Please visit [acsess.org/LoginCorp.asp?PageInfo=/GOVERNMENT/legislative.asp](http://acsess.org/LoginCorp.asp?PageInfo=/GOVERNMENT/legislative.asp)  
to view our September 2010 Government Relations Report.**

Veuillez cliquer sur ce lien [acsess.org/LoginCorp.asp?PageInfo=/GOVERNMENT/legislative.asp](http://acsess.org/LoginCorp.asp?PageInfo=/GOVERNMENT/legislative.asp)  
pour consulter notre rapport de septembre 2010

For inquiries and information regarding Government Relations in your area contact Mary McIninch, Director, Government Relations at ACSESS National Office, at 1-888-232-4962 or by email at: [mmcininch@acsess.org](mailto:mmcininch@acsess.org).

Pour toute question ou demande de renseignement en ce qui concerne les relations avec les gouvernements dans votre région, veuillez communiquer avec Mary McIninch, directrice, Relations gouvernementales, Bureau national d'ACSESS, au 1-888-232-4962 ou par courriel au : [mmcininch@acsess.org](mailto:mmcininch@acsess.org).





## Significantly Reduce Your Taxes

You can significantly reduce your overall income taxes by leaving money in your corporation that will be taxed at a lower rate and avoid the high personal taxes.

**"Pay less Tax,** and accelerate your retirement savings by incorporating as an independent contractor."

George Wall  
B.Comm. C.A.



**Pay Less Tax!**  
[www.ca4it.com](http://www.ca4it.com)



## Free Initial Consultation

CA4IT has been maximizing the financial rewards of being an independent contractor since 1984. We'll give you a free, no obligation initial consultation to explain how you can benefit from our experience. Consultations can be held in person or virtually at your convenience. Visit [www.ca4it.com](http://www.ca4it.com) to contact the CA4IT office nearest you.



**Pay Less Tax!**  
[www.ca4it.com](http://www.ca4it.com)



## Find your ideal candidate

With 7.9 million monthly unique visitors across 80+ websites, our Recruitment Network\* gives you unparalleled reach to active and passive job seekers in Canada.

Job Postings • Social Media • Diversity • Display • Print  
Call 1-866-435-9675 or email [employers@canwest.com](mailto:employers@canwest.com)



Source: comScore, Inc., Total Canada, All Locations, June 2010 \*Canwest Digital



## Looks can be deceiving

**Don't let looks deceive you – get the whole story ✓**

Completed Masters in Computer Science (with honors) ✓

No Criminal Record ✓

Promoted to a higher position with his employer  
(in record time) ✓

### What we do:

Criminal records • Credit reports • ID verification • International security • Education verification • Professional accreditation • Employment history • Drivers abstract • References • Immigration • Exit interviews • Bankruptcy

800.353.2049 ext. 3777  
[preemployment@garda.ca](mailto:preemployment@garda.ca)

**GARDA**  
gardaglobal.com

# Beware of Costly Coverage Gaps



## Liability Insurance Issues you need to understand

THE PRACTICE OF LEASING THE SERVICES OF TEMPORARY workers has become a common practice for both governments and industry. The unfortunate reality is that few insurance brokers and insurers understand the issues and challenges of technical staffing given the complex nature and the legal liabilities created by both Requests for Proposals (RFP's) and Master Service Agreements (MSA's).

It's easy enough to declare in a certificate that you have Errors and Omissions Insurance, but few policies actually cover the STAFFING Company for the liabilities to which they are undertaking in the MSA.

Having the wrong insurance policy will likely create years of legal wrangling and may ultimately cost you your business. There are two primary liability coverage's which should command your focus and attention:

### The Commercial General Liability Insurance (CGL)

The CGL policy is a standard industry (Insurance Bureau of Canada) form developed over many years and with few deviations. Basically, it is an off the shelf product which requires specific modifications to properly protect staffing firms. It is important to look for the changes to find the coverage nuances.

The CGL provides BROAD coverage for claims responding to a BODILY INJURY, PROPERTY DAMAGE and PERSONAL INJURY (aka libel slander). It lists multiple general exclusions for events or services which it has no intention of covering, ie nuclear and pollution liability aircraft liability and the like

There are a few key limitations affecting the STAFFING INDUSTRY and the following questions must be answered:

**1** | which services are excluded, i.e., is there an endorsement or extension to the policy which goes beyond the general exclusions?

Many policies for staffing companies severely limit coverage)

**2** | for whom are the services performed, i.e., does the policy extend to protect you for losses that may be done by a placement at your clients workplace? ...and damages to the client?

**3** | by whom: does the policy cover placements whether they be: employees or independent contractors working on behalf of both you and the client ?

### Errors and Omissions Insurance (E&O)

The Errors and Omissions policy is radically different than the aforementioned CGL policy, primarily because it is very specific about exactly what services and activities are actually insured – excluding or omitting services that are not specifically listed.

Common verbiage for “Professional or Insured Services” in the staffing industry often reads as “services usual to an Employment Agency” or similar. When you see this description of the services which you provide .....you should see a red flag as this will rarely provide you with the necessary protection.

What you are looking for (remember coverage is only for services noted) is a broad description of services that will include everything or most of the services which you provide. These will include: supplemental staffing services, permanent placement and related third party administration and payroll services (if applicable).

Nobody wants to be left with an uncovered claim.....so when it comes to liability insurance be sure to ask the tough questions and ensure you have the right protection. ■

## *Méfiez-vous des lacunes coûteuses en matière d'assurance*

### Des enjeux de l'assurance de la responsabilité civile que vous devez connaître

LA PRATIQUE QUI CONSISTE À LOUER LES SERVICES DE travailleurs temporaires est devenue courante dans le secteur public comme dans le privé. Malheureusement, en réalité peu de courtiers d'assurance et d'assureurs comprennent les questions et les difficultés qui se posent dans le cas du recrutement et du placement de personnel technique compte tenu de la nature complexe et des responsabilités légales créées à la fois par les demandes de proposition et par les contrats-cadres de services.

Il est assez facile de déclarer dans un certificat d'assurance que

vous avez une assurance erreurs et omissions, mais peu de polices couvrent vraiment les entreprises de RECRUTEMENT ET DE PLACEMENT DE PERSONNEL pour les responsabilités auxquelles elles sont tenues dans le contrat-cadre de services.

Le fait d'avoir la mauvaise police d'assurance risque de vous entraîner dans des années de disputes juridiques et pourrait en fin de compte vous coûter votre entreprise.

Les deux principales couvertures de la responsabilité qui devraient impérativement retenir votre attention sont les suivantes :

### L'assurance responsabilité civile générale

La police d'assurance responsabilité civile générale suit un libellé type utilisé par le secteur des assurances (Bureau d'assurance du Canada), élaboré sur plusieurs années et avec peu d'écarts. Fondamentalement, c'est un produit standard qui exige qu'on y apporte des modifications particulières pour protéger adéquatement les entreprises de recrutement et de placement de personnel. Il est important de rechercher ces modifications pour trouver les nuances de la garantie.

L'assurance responsabilité civile générale offre une LARGE couverture en cas de réclamation pour BLESSURE CORPORELLE, DOMMAGE MATÉRIEL et PRÉJUDICE PERSONNEL (ou diffamation verbale ou écrite). Elle comporte une liste d'exclusions multiples pour des événements ou des services qu'elle n'a pas l'intention de couvrir, comme la responsabilité en matière de dommages nucléaires, la responsabilité découlant de la pollution, la responsabilité relative aux aéronefs et autres.

Elle comporte quelques restrictions qui touchent le SECTEUR DU RECRUTEMENT ET DU PLACEMENT DE PERSONNEL, et il faut poser les questions suivantes :

- 1 | Quels services sont exclus? (c.-à-d., existe-t-il un avenant ou une garantie étendue qui va au-delà des exclusions générales? De nombreuses polices pour les entreprises de recrutement et de placement de personnel limitent sérieusement la couverture.)
- 2 | Pour qui les services sont-ils exécutés (c.-à-d., la police est-elle élargie pour vous protéger des sinistres susceptibles d'être causés sur le lieu de travail de votre client par un employé placé par vous?) ...et les dommages au client?
- 3 | Par qui : la police couvre-t-elle les personnes que vous placez, qu'il s'agisse d'employés ou de sous-traitants indépendants qui travaillent au nom de votre client et en votre nom?

### Assurance responsabilité professionnelle ou erreurs et omissions

La police d'assurance erreurs et omissions est totalement différente de la police d'assurance responsabilité civile mentionnée ci-dessus, car elle précise exactement quels services et quelles activités sont réellement assurés – en excluant ou en omettant les services qui ne sont pas spécifiquement énumérés.

Le libellé courant pour les « services professionnels ou assurés » pour le secteur du recrutement et du placement de personnel se lit souvent comme suit : « services habituels à une agence d'emploi » ou quelque chose de similaire. Quand vous lisez cette description des services que vous offrez... soyez sur vos gardes, car cela vous donne rarement la protection dont vous avez besoin.

Ce que vous cherchez (rappelez-vous que seuls les services indiqués sont couverts), c'est une large description de services qui comprendra chacun ou la plupart des services que vous fournissez. Cela comprendra : les services de recrutement et de placement de personnel supplémentaire, les services de placement permanent et les services tiers de la paie et d'administration qui y sont liés (le cas échéant).

Personne ne souhaite se retrouver avec une réclamation non couverte... alors quand il s'agit d'assurance de la responsabilité civile, veuillez à poser les vraies questions et assurez-vous d'obtenir la bonne protection. ■

Chris Fay is the principal technical advisor for LMS PROLINK Ltd for staffing firms and is the holder of a bachelor's degree in Law from Carleton University, Christopher is also a Chartered Insurance Professional (CIP), and has recently obtained his Certified Risk Management (CRM) designation. LMS PROLINK is an active Affiliate Member of ACSESS.

Christopher Fay est conseiller technique principal auprès de LMS PROLINK Ltd pour les entreprises de recrutement et de placement de personnel et titulaire d'un baccalauréat en droit de l'Université Carleton. M. Fay fait également partie de la Société des professionnels d'assurance agréés (PAA) et a récemment obtenu un Certificat en gestion du risque (CRM). LMS PROLINK est membre affilié actif d'ACSESS.



## Financial Strength for Staffing Knows No Boundaries

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

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



[www.advancepayroll.com](http://www.advancepayroll.com)

GROW STRONG.  
No Boundaries.

advance  
Working with Flexibility

Visit our website or  
call 888.651.6500 today!



# Top 5 Reasons to Actively Participate in your Local ACSESS Chapter

BY/PAR SUZANNE MCINERNEY, CPC  
ACSESS COMMUNICATIONS & MARKETING SPECIALIST

VERY SUCCESSFUL ASSOCIATIONS ARE BUILT FROM THE GROUND UP! ONE OF the many goals of ACSESS in 2010-2011 is the strengthening of ACSESS Chapters situated in urban centers across Canada. Like other associations, participation at the “grass roots” level can give local ACSESS members a more tangible connection to their national association, as well as an opportunity to benefit from professional and personal development programs.

What are the top 5 reasons to join your local ACSESS Chapter?

- 1 Best Practice Sharing with Local Industry Professionals.** Through chapter meetings and events, members have the opportunity to discuss staffing industry challenges and pose industry related questions. Chapters are the local voice of ACSESS and the conduit to the National Board on legislative, ethics and media issues.
- 2 Join Your Peers for Professional Development.** Many ACSESS Chapters sponsor educational seminars, panel discussions and present “hot topic” speakers. Peer support and knowledge sharing contribute to enhancing the industry’s professional development in combination with the recognized CPC program.
- 3 Chapter-Specific Resources.** In addition to information and tools available through your membership, Chapters frequently offer resources specific to local interests. Chapters and chapter members partner with other local associations, charities and vendors to promote special discounts.
- 4 Leadership Opportunities.** Do you naturally seek leadership opportunities or aspire to be part of the ACSESS National Board? ACSESS Chapter committees and leadership positions provide members an opportunity to contribute in areas such as program and event planning, marketing, communications and member recruitment. As a source of personal development, participation as a chapter leader or organizer is highly rewarding. I can tell you this from first hand experience! Chapter involvement is a source of pride, accomplishment and honour.
- 5 Have Fun!** Many of the active local Chapters work hard at also having fun! What a great way to socialize with other like minded members. The Edmonton Chapter recently enjoyed a ball game to celebrate Staffing for Canada Week, the Calgary Chapter enjoy their social evenings and the Greater Toronto Chapter is planning a pub night! Check out your local Chapter event and join the fun!

Sharing information is a necessity in today’s competitive global community. Industry members and staffing professionals, who share resources, benefit from continuing education and advance the staffing and recruitment profession to their clients, candidates, temporary and contract workers as well as the media and general public. Join the wave and get involved! No local chapter near you? Call Suzanne McInerney at 1-888-232-4962 or email at [smcinerney@acsess.org](mailto:smcinerney@acsess.org) ■

Visit our website for more Chapter information, program and events at [acsess.org/ABOUT/home.asp](http://acsess.org/ABOUT/home.asp)  
Consultez notre site Web, à <http://www.acsess.org/ABOUT/home.asp> pour en savoir plus sur les chapitres, ainsi que sur nos programmes et nos activités.

## 5 bonnes raisons de jouer un rôle actif au sein de votre chapitre local d'ACSESS

LA RÉUSSITE ÉCLATANTE D'UNE ASSOCIATION dépend du dynamisme de tous ses membres! Le renforcement de ses nombreux chapitres dans les divers centres urbains du Canada fait partie des nombreux objectifs que s'est fixés ACSESS en 2010-2011. Comme pour d'autres associations, la participation au niveau « local » permet aux membres des chapitres d'ACSESS d'entretenir une relation plus concrète avec leur association nationale, en plus de leur offrir une bonne occasion de bénéficier de programmes de perfectionnement professionnel et d'épanouissement personnel.

Quelles sont les 5 principales raisons pour lesquelles vous devriez adhérer à votre chapitre local d'ACSESS?

- 1 Mise en commun des pratiques exemplaires avec des professionnels de l'industrie à l'échelle locale.** Dans le cadre des réunions et des activités de leur chapitre, les membres ont la chance de discuter des enjeux de l'industrie du placement de personnel et de poser des questions en lien avec ce secteur d'activité. Les chapitres sont les porte-parole des membres d'ACSESS à l'échelle locale et les intermédiaires par lesquels les questions liées aux lois, à la déontologie et aux médias sont portées à l'attention du conseil national.
- 2 Perfectionnement professionnel avec des collègues.** Beaucoup de chapitres d'ACSESS organisent des séminaires de formation, des groupes de discussion et des conférences sur des sujets d'actualité. L'entraide et le partage des connaissances avec des pairs contribuent à l'amélioration de la formation professionnelle au sein de l'industrie en association au réputé programme CPC.
- 3 Ressources propres à chaque chapitre.** En plus de l'information et des outils qu'ils mettent à la disposition de leurs membres, les chapitres offrent fréquemment diverses ressources répondant aux intérêts de ceux-ci. Les chapitres et leurs membres

s'associent à d'autres associations, organisations caritatives et fournisseurs qui exercent leurs activités à l'échelle locale afin de promouvoir des rabais particuliers.

**4 Possibilités d'accession à un rôle de direction.** Avez-vous l'âme d'un dirigeant ou souhaitez-vous faire partie du conseil national d'ACSESS? Les différents comités des chapitres d'ACSESS et les postes au sein de leur direction donnent aux membres l'occasion d'apporter leur contribution dans des domaines aussi divers que la planification des programmes et des activités, le marketing, les communications et le recrutement des membres. L'expérience vécue en tant que dirigeant ou organisateur d'activités d'un chapitre est très enrichissante sur le plan personnel. Je le sais personnellement! La participation aux activités d'un chapitre est une source de fierté et de satisfaction ainsi qu'un grand honneur.

**5 Amusez-vous!** De nombreux membres actifs au sein des chapitres ont également beaucoup de plaisir! C'est une excellente façon de rencontrer des gens qui ont les mêmes centres d'intérêt. Le chapitre d'Edmonton a récemment organisé une partie de baseball afin de souligner la Semaine de placement professionnel pour le Canada, les membres du chapitre de Calgary adorent leurs soirées de rencontre et le chapitre de la région du Grand Toronto planifie des sorties dans un bar! Informez-vous des activités organisées par votre chapitre local et venez vous amuser!

L'échange de renseignements joue un rôle essentiel dans notre monde concurrentiel. Les membres de l'industrie et les spécialistes du placement de personnel qui mettent leurs ressources en commun bénéficient d'une formation continue et contribuent à faire mieux connaître la profession de spécialiste du placement de personnel et de recrutement à leurs clients et à leurs candidats, aux travailleurs temporaires et employés contractuels, ainsi qu'aux médias et à la population en général. Faites comme tous ces collègues et venez jouer un rôle actif au sein de votre chapitre local! Il n'y a pas près de chez vous? Communiquez avec Suzanne McInerney au 1-888-232-4962 ou à [smcinerney@access.org](mailto:smcinerney@access.org). ■

**Could you be More Focused on Your Staffing Business?**

**Let us be your Virtual Accounting Department**


**Our Full Suite of Services Include:**

- Complete Payroll & A/P Processing
- Payroll Financing
- Worker Classification

**CWS** | CONTINGENT WORKFORCE SOLUTIONS

For More Information: [info@cwsolutions.ca](mailto:info@cwsolutions.ca) 866-837-8630

[www.contingentworkforcesolutions.com](http://www.contingentworkforcesolutions.com)



**LIQUID CAPITAL**  Trinity Wood

**Need HELP meeting PAYROLL?  
Need CASH to build your client base?**

**Factoring may be the answer for you!**

**Explore all alternative financing options available to you from LCTW**

Contact Mark Browning for a confidential evaluation and proposal

**416-214-2653 x 222**

**[info@trinitywood.com](mailto:info@trinitywood.com)**

Liquid Capital Trinity Wood Corp.  
Member of Factors Canada —Member of ACSESS

# CPC Graduates

OVER THE COURSE OF THE COMING YEAR, ACSESS WILL be exploring delivery models and potential enhancements for the Certified Personnel Consultant program. Our research is including a review of certification and accreditation courses available to individual staffing professionals and for staffing firms in other countries. The CPC/Education Committee looks forward to presenting their findings and recommendations.

As we lead up to this ambitious review, ACSESS has been revising the existing CPC modules as well as incorporating jurisdictional content. A part of this process included collaboration with graduating students at Centennial College. Working with their professor and ACSESS Committee Chair, these students prepared significant improvements to the Recruitment & Selection Module. Their revisions were incorporated and presented by Bruce McAlpine, CPC, at the May 2010 offering in Ontario.

Students Imran Fancy and Ela Efendic submitted the following for Dialogue.

“ACSESS provided an interesting opportunity for me that required indepth research of employment agencies and the overall recruitment function. Although I was involved in a Human Resources program, when I began to do my research for the CPC modules I quickly became aware of the differences and similarities of the recruitment function within an employment agency and a corporation. I found this information extremely valuable and it has definitely helped me understand recruitment from various perspectives. The volunteer experience with ACSESS also prepared me for my internship where I have been able to apply what I learned during my research to my day to day activities.”

“Working with ACSESS granted me an incredible opportunity to meet and discuss industry trends and standards with staffing professionals. As a Human Resources student and aspiring professional, understanding these trends and issues faced by those in the industry allowed me to put my studies into perspective.

Collaborating with Sherri Strong [ACSESS Committee Chair] on the CPC learning modules was a great way for me to bridge the gap between my textbook and the real-life, day-to-day aspects of staffing and recruitment. Furthermore, attending the ACSESS 2010 conference was an excellent opportunity not only to network with staffing professionals, but also to learn from their experiences. Thank you ACSESS, for exposing me to those values, strategies, and insights into hiring and employment that I will undoubtedly use to succeed in my career as a Human Resources Professional” ■

ACSESS congratulates the following 36 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 36 récents finissants du programme CPC qui suivent. Nous saluons votre dévouement et votre engagement en matière de professionnalisme et vous encourageons tous à utiliser votre désignation CPC avec fierté.*

**Chantal Boulais, CPC**  
Hunt Personnel

**Nancy Boulay, CPC**  
Bray, Larouche et Associes Inc.

**Nathalie Caron, CPC**  
Hunt Personnel

**Pierre Chaput, CPC**  
Extra Multi-Ressources

**Kimberley Chen, CPC**  
CFO2Grow

**Blair Clark, CPC**  
Grasslands Recruitment Specialists

**Frank Cortina, CPC**  
Thomson Tremblay Inc.

**Sylvain Daigle, CPC**  
Gestion de Personnel 10-04 Inc

**Samuel Dergel, CPC**  
CFO2Grow

**Julie Deschênes, CPC**  
Agence de Placement  
Carrière plus Inc.

**Geneviève Ferlatte, CPC**  
Adecco

**Martin Ferron, CPC**  
Bédard Ressources

**Naiera Fulgado, CPC**  
Avery Human Resources

**Marianne Gosselin, CPC**  
Tele-Ressources Staffing Services Ltd.

**Patricia Govignon, CPC**  
Global Ressources Humaines

**Tina Iammarrone, CPC**  
CFO2Grow

**Nancy Ladrière, CPC**  
Agence de Placement Carrière  
plus Inc.

**Julie Lajoie, CPC**  
Quantum

**Nadine Lalonde, CPC**  
Allen Professional Search

**Luc Lamy, CPC**  
CFO2Grow

**Paul Landry, CPC**  
CFO2Grow

**Christian Larocque, CPC**  
Service de Personnel Multi-  
Caisses et Multi-Ressources inc.  
(MCMR)

**Daniel Leclerc, CPC**  
Gestion de Personnel 10-04 Inc

**Romina Lopez, CPC**  
Adecco

**Ovidiu Lungu, CPC**  
Bédard Ressources

**Sophie Marçais, CPC**  
Randstad

**Veronique Nardi, CPC**  
Thomson Tremblay Inc.

**Nicholas Osadchuck, CPC**  
CFO2Grow

**Claudia Pascu, CPC**

**Cynthia Pellicciotti, CPC**  
Hunt Personnel

**Stéphanie Sauvé, CPC**  
Unique Personnel Services

**Howard Scholl, CPC**  
Kovasy Inc.

**Marie-Claude St-Amour, CPC**  
Hunt Personnel

**Frédéric Therrien, CPC**  
Tele-Ressources Staffing Services Ltd.

**Pascal Trépanier, CPC**  
Unique Personnel Services

**Mayane Truchot, CPC**  
Service de Personnel Multi-Caisses  
et Multi-Ressources inc. (MCMR)

# Diplômés du CPC

AU COURS DE LA PROCHAINE ANNÉE, ACSESS ÉTUDIERA divers modèles de prestation pour le programme de désignation de Consultant en personnel certifié ainsi que certaines améliorations qui pourraient y être apportées. Nos activités de recherche incluent notamment l'analyse des cours de certification et d'accréditation qui sont offerts aux entreprises de recrutement et placement de personnel et aux professionnels de cette industrie dans d'autres pays. Le Comité d'éducation/CPC est impatient de présenter ses conclusions et ses recommandations.

Pendant que nous préparons cet ambitieux compte rendu, ACSESS passe en revue les modules actuels du programme CPC en plus d'intégrer du contenu sur les domaines de compétence. Dans le cadre de ce processus, nous avons collaboré avec des étudiants de dernière année du Collège Centennial. De concert avec leur professeur et les membres du Comité d'éducation d'ACSESS, ces étudiants ont ouvert la voie à d'importantes améliorations au module Recrutement et sélection. Leurs révisions ont été intégrées et ont fait l'objet d'une présentation par Bruce McAlpine, CPC, en mai 2010, en Ontario.

Les étudiants Imran Fancy et Ela Efendic ont soumis les commentaires suivants en vue d'une publication dans *Dialogue*.

« ACSESS m'a donné une occasion unique d'effectuer une recherche approfondie sur les agences de placement et la fonction de recrutement en général. Bien que j'étudie dans un programme de ressources humaines, en entreprenant ma recherche pour les modules du programme CPC, j'ai rapidement constaté les

différences et les similitudes entre les agences de placement et les entreprises en matière de recrutement. Cette information a été très utile pour moi, car elle m'a permis de comprendre la réalité du recrutement sous différents angles. Grâce à mon expérience bénévole auprès d'ACSESS, j'ai également pu me préparer à mon stage où j'ai mis en pratique dans mes activités quotidiennes ce que j'ai appris au cours de mes recherches. »

~ et ~

« La collaboration avec ACSESS m'a donné une occasion exceptionnelle de rencontrer des professionnels du placement et de discuter avec eux des tendances et des normes de cette industrie. Comme j'étudie en ressources humaines et que je souhaite faire carrière dans ce domaine, la compréhension des tendances et des enjeux avec lesquels les professionnels de l'industrie doivent composer m'a permis de placer mes études en contexte.

Ma collaboration avec Sherri Strong [présidente du Comité d'éducation d'ACSESS] sur les modules d'apprentissage du programme CPC a été pour moi une excellente occasion de faire le lien entre les connaissances théoriques et la réalité quotidienne de l'industrie du recrutement et du placement de personnel. Par ailleurs, ma participation au Congrès 2010 d'ACSESS m'a permis de nouer des liens avec des professionnels du placement et d'apprendre de leurs expériences. Je tiens à remercier ACSESS de m'avoir fait connaître des valeurs, des stratégies et des points de vue sur le recrutement et le placement que je mettrai sûrement à profit au cours de ma carrière dans les ressources humaines. » ■

## ACSESS WELCOMES NEW MEMBERS SINCE MAY 2010 ACSESS SOUHAITE LA BIENVENUE AUX NOUVEAUX MEMBRES

### CORPORATE MEMBERS:

**Can-Tech Services**  
Whitby, ON

**Carver PA Corporation**  
Edmonton, AB

**Howell Professional  
Placement Consultants**  
Etobicoke, ON

**In Transit Personnel Inc.**  
Mississauga, ON

**Nerds Network Inc.**  
Calgary, AB

**PeopleStore Staffing  
Solutions Inc.**  
Mississauga, ON

**R. Johnson**  
Vancouver, BC

**Red Seal Recruiting  
Solutions Ltd**  
Victoria, BC

**Royal Solution Inc.**  
Sherwood Park, AB

**Select HR & Recruiting  
Solutions**  
Lethbridge, AB

**Veritaaq Technology  
House Inc**  
Ottawa, ON

### AFFILIATE MEMBERS:

**Liquid Capital Trinity Wood**  
Toronto, ON

**SmartChoice Benefits Inc.**  
Concord, ON



# ACSESS CONFERENCE CONGRÈS D'ACSESS

# 2011

May/Mai 11-13 | Hotel Omni Mont-Royal | Montreal, Quebec



2010 CONFERENCE



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

**Join us for our opening "Grande Soirée"**  
Wednesday May 11th, 2011

*Du 11 au 13 mai 2011- Joignez ACSESS pour notre congrès annuel et participez à un programme innovateur qui fera avancer votre carrière.*

From May 11 to 13, 2011 join the Association of Canadian Search Employment & Staffing Services and participate in the opportunity to cultivate your industry knowledge and grow your career!