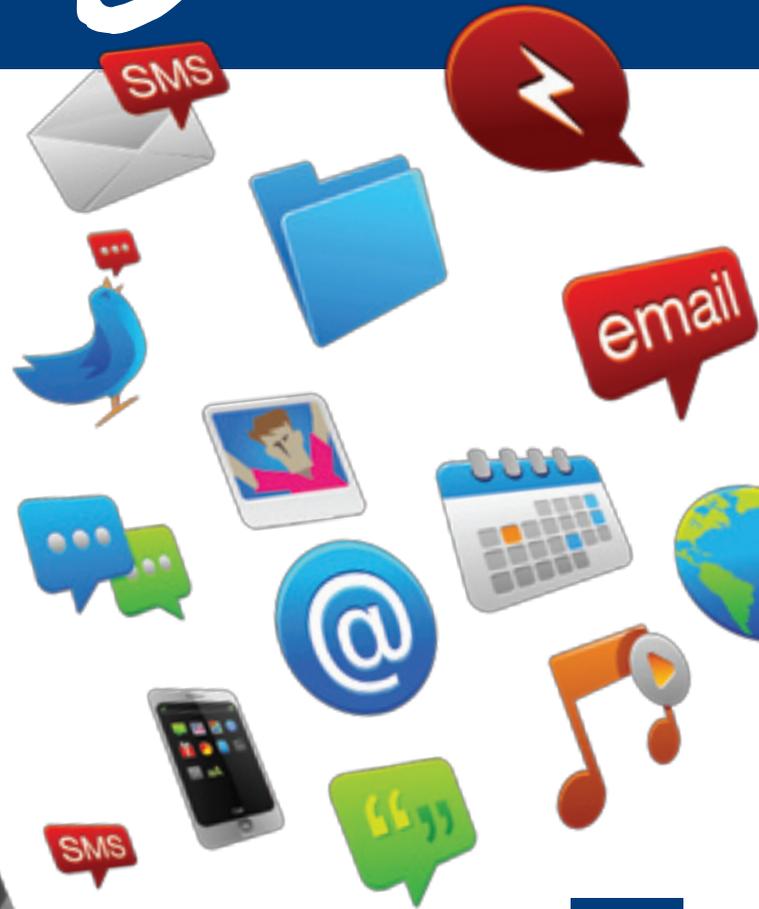


Dialogue

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

BIENVENUE AU
CONGRÈS 2011
MONTREAL

WELCOME TO
CONFERENCE 2011
MONTREAL



PLUS

**Social Media
& Web 2.0**

Les médias
sociaux
et Web 2.0



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

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

- 6** **Straight from the Source**
8 Directement de la Source
BY | PAR ERIC GILPIN, PRESIDENT,
STAFFING RECRUITING GROUP, CAREERBUILDER
- 10** **The Recession is Over... now what?**
12 Le récession est terminée... est maintenant?
BY | PAR KEVIN DEE, CPC
- 14** **Temporary Foreign Worker Program**
14 Programme des travailleurs étrangers temporaires
- 16** **ACSESS Conference 2011**
16 Congrès d'ACSESS 2011
- 20** **How far can an employer go?**
21 Jusqu'où un employeur peut aller?
BY | PAR LAWRENCE WITT, LLB
- 22** **Restore Simplicity to the Hiring Process**
23 Comment rétablir une certaine simplicité dans
le processus d'embauche
BY | PAR DAN FALLOWS



20/21 How far can an employer go?
Jusqu'où un employeur peut aller?



22/23 Restore Simplicity to the Hiring Process
Comment rétablir une certaine simplicité dans le processus d'embauche

departments | départements

- 4** **President's Message**
5 Message du président
BY | PAR STEVE JONES, CPC
- 18** **GR Report - 12 months in retrospect**
18 Rapport sur les relations gouvernementales
BY | PAR MARY MCININCH DIRECTOR OF GOVERNMENT RELATIONS/
DIRECTRICE DES RELATIONS GOUVERNEMENTALES
- 24** **CPC & Industry Education**
24 CPC et formation des membres de l'industrie
- 24** **New Members | Nouveaux membres**
26 **CPC Graduates | Diplômés du CPC**

Leadership



STEVE JONES
NATIONAL PRESIDENT

“As we turn every corner, another staffing industry professional is leading us to change and improve.”

«Après chaque défi relevé, un autre professionnel de l'industrie du recrutement et placement de personnel nous porte à nous perfectionner et à nous améliorer.»

AS 2010 COMES TO AN END, we can look back upon the year and easily describe it as the year of staffing industry leadership. For starters, we led the Canadian economy out of recession by helping employers fulfill their rehiring plans. While we were going about our business, our new Canadian Staffing Index provided a leading indicator of job recovery for economists, businesses leaders and government policy makers.

Our Safety Groups also showed tremendous leadership, helping to prove that staffing companies are some of Canada's best and most responsible employers. ACSESS, in cooperation with the Alberta government, the Workers Compensation Board and the Alberta Association of Safety Partnerships, initiated the first industry specific Certificate of Recognition (COR) safety program and over thirty member companies registered to help lead the way.

The members of the Ontario ACSESS Safety Group continued to “lead by example,” demonstrating the kind of leadership that fosters pride in our industry. Once again, this Safety Group was successful in reducing lost time injuries and frequency of incidents and they were rewarded with over \$900,000 in member rebates. Leadership has its benefits!

Our Chapter Presidents are also stepping up their leadership game. Local presidents from across Canada have been regularly meeting with each other to discuss, share and learn best practices in the operation of a local chapter and to develop winning chapter initiatives.

During our annual conference in 2010 we recognized the following people and companies for their leadership :

Award of Excellence	Johanne Berry, CPC, Tele-Ressources Ltée.
Leadership Award	Jacqueline Pourreaux, CPC, Hunt Personnel
Special Recognition Award	Sherri Strong, CPC, The People Bank
Community Service Award	Randstad Canada
Community Service Award	The Bagg Group
Health & Safety Award	C-S Personnel Ltd.

Time after time, ACSESS members assume various leadership roles with a sense of purpose, shared vision and a desire to make our individual companies better and our industry better. As we turn every corner, another staffing industry professional is leading us to change and improve. You are a passionate group and it's no surprise that the staffing industry is the source of so many leaders doing so many great things.

In this issue of *Dialogue*, you'll find a summary of the upcoming conference for 2011. Whether you are looking to lead or to be led, the industry's best will converge on Montreal in May 2011. This is an event that you don't want to miss.

Enjoy. ■

Steve Jones, CPC
National President, Association of Canadian Search, Employment and Staffing Services

Leadership

L'ANNÉE TOUCHANT À SA FIN, nous pouvons affirmer rétrospectivement que 2010 a été une année marquante pour l'industrie du recrutement et placement de personnel. Tout d'abord, nous avons joué un rôle prépondérant pour sortir l'économie canadienne de la récession en aidant les employeurs à réaliser leurs plans de réembauche. Pendant que nous nous concentrons sur nos activités, notre nouvel indice canadien du recrutement et placement de personnel s'est révélé un indicateur clé de la reprise du marché du travail pour les économistes, les chefs d'entreprise et les décideurs politiques.

Notre programme Groupes de sécurité a également eu une influence prépondérante, contribuant à prouver que les entreprises de recrutement et placement de personnel comptent parmi les meilleurs employeurs du Canada et les plus responsables. ACSESS, en collaboration avec le gouvernement de l'Alberta, la Commission des accidents du travail et l'Alberta Association for Safety Partnerships, a lancé le premier programme de sécurité propre à notre industrie menant à la certification COR (pour « Certificate of Recognition »), et plus de 30 entreprises membres se sont inscrites afin d'ouvrir la voie.

Les membres du groupe de sécurité d'ACSESS en Ontario ont continué de donner l'exemple en montrant le type d'initiatives suscitant la fierté de notre industrie. Une fois encore, ce groupe de sécurité a permis de réduire le temps perdu en raison de blessures ainsi que la fréquence des accidents, et il a été récompensé par plus de 900 000 \$ de rabais pour ses membres. Le leadership a ses avantages!

Nos présidents de chapitre ont également redoublé d'efforts. Les présidents des chapitres locaux du Canada se sont rencontrés régulièrement pour en apprendre davantage sur les pratiques exemplaires liées au fonctionnement des chapitres locaux, en discuter et les mettre en commun, et pour élaborer des initiatives judicieuses à l'échelle des chapitres.

Au cours de notre congrès annuel en 2010, nous avons récompensé les personnes et les entreprises suivantes pour leurs réalisations :

Prix d'excellence	Johanne Berry, CPC, Télé-Ressources Ltée.
Prix de leadership	Jacqueline Pourreaux, CPC, Hunt Personnel
Prix de reconnaissance spéciale	Sherri Strong, CPC, The People Bank
Prix du service communautaire	Randstad Canada
Prix du service communautaire	The Bagg Group
Prix de santé et de sécurité au travail	C-S Personnel Ltd.

À chaque instant, les membres d'ACSESS remplissent divers rôles de premier plan en ayant un objectif commun, une vision partagée et le désir d'améliorer leur entreprise ainsi que notre industrie. Après chaque défi relevé, un autre professionnel de l'industrie du recrutement et placement de personnel nous porte à nous perfectionner et à nous améliorer. En tant que groupe passionné, il n'est pas étonnant que l'industrie du recrutement et placement de personnel soit constituée d'autant d'acteurs majeurs à l'origine de tant d'accomplissements remarquables.

Dans ce numéro du Dialogue, vous trouverez un résumé des congrès à venir en 2011. Que vous aspiriez ou non à un rôle de premier plan, les meilleurs acteurs de l'industrie se réuniront en mai 2011 à Montréal. C'est un événement à ne pas manquer.

Bonne lecture! ■

Steve Jones

Président national, ACSESS

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



PUBLISHER

Amanda Curtis, CAE

ASSOCIATE PUBLISHER

Mary McIninch, BA, LLB

EDITOR

Dianne Werbicki

ART DIRECTION & DESIGN

Claire Triassi

PREPRESS/PRINTING

Maracle Press

Dialogue, the official publication of the Association of Canadian Search, Employment and Staffing Services (ACSESS), is published 3 times per year as a medium of communication between the Association and its members and as a forum for fair comment and discussion on all matters of general interest to the employment community. Readers are invited to comment and express opinions on relevant topics. Views and opinions expressed do not necessarily reflect the policies of the Association and are strictly those of the writers. Publication of advertisements, contributed articles and letters does not imply endorsement of the opinions expressed therein, and ACSESS, Dialogue, its publishers and staff do not accept any responsibility for them. All material submitted and published remains the property of the publishers and or the Association of Canadian Search, Employment and Staffing Services. No reproduction of this publication in whole or in part is permitted without the written authorization of the publishers. Information and opinions printed in Dialogue are brief summaries of complex topics provided by the publisher and authors without any liability whatsoever. Readers should obtain expert advice in specific situations. Dialogue is a controlled circulation professional trade publication distributed free of charge to members of ACSESS.

ADVERTISING INFORMATION

Advertising rates are available at editor@acsess.org

Other communications should be sent to:

The Editor

Dialogue

2233 Argentia Road, Suite 100

Mississauga, Ontario

L5N 2X7

Email: editor@acsess.org

Web: www.acsess.org

All reproduction rights reserved 2010.

{Straight from the }

Source



WHEN WAS THE LAST TIME YOU CALLED a client to ask them why they selected you over your competitors? How often do you call temporary employees that you placed on assignment to thank them for choosing your company? Seize the opportunity to develop greater connections with both clients and candidates by better understanding what they value when working with you. CareerBuilder and Inavero's 2010 Opportunities in Staffing Guide: Canadian Edition reveals feedback from over 4,600 Canadian job seekers and almost 500 clients of staffing firms in Canada to provide a candid outlook of the staffing and recruiting industry from their perspective. Examine highlights from this research below and then ask where you stand relative to your competition. What candid feedback will your clients and candidates give you in 2011 and beyond?

This comprehensive research study covered a range of topics from awareness to utilization to social media engagement. A brief summary of the key findings are below:

Awareness of staffing and recruiting firms in Canada is low.

If more people knew about the value that you offer, would you be more successful? Hopefully you quickly answered "yes" to this question. According to this research study, nearly 60 percent of clients surveyed could not name more than two firms from memory, and 24 percent could only name their primary staffing firm. On the candidate side, awareness was relatively lower as 35 percent of candidates surveyed could not name a single staffing firm from memory. When provided with a list of the largest Canadian staffing firms, the average job candidate recognized roughly six firms. There

is an opportunity to increase awareness for the industry by sending more targeted messages to your audiences about the value that you deliver.

Opportunities exist to improve the experience for clients and candidates engaged with staffing and recruiting firms already.

The data from the Opportunities in Staffing Guide: Canadian Edition identifies gaps within the experience of those who already engage with this industry. Specifically, more than one-third of Canadian staffing clients report being extremely satisfied with their primary staffing firm, however, 25 per cent rate the experience a 6 or lower using a scale from 0 to 10. Those that indicated they were extremely satisfied cited the staffing firm's consistency, responsiveness and knowledge of their business and culture as factors in their high ratings. On the job seeker side, a common misconception is that satisfaction is directly tied to placement within a job. However, nearly half the times in which Canadian candidates scored their firm a 2 or lower, the reason for dissatisfaction was based on a lack of responsiveness – by far the most common complaint registered by candidates in 2010. Understanding gaps in process is an essential first step in building memorable experiences that will spark positive word of mouth.

Creating a social media and mobile strategy should be in your 2011 plans – if they are not already.

How many times did you check your smartphone before you arrived at your office this morning? Did you check your work email and



Candid Feedback from Your Clients and Candidates

BY ERIC GILPIN, PRESIDENT, STAFFING & RECRUITING GROUP, CAREERBUILDER

respond to a client? Perhaps you accepted a friendly request or invitation to connect on a social network. Social media and mobile technology are changing the way that people communicate and could significantly impact the way clients and candidates view your company and your brand, both your brand awareness and experience with your firm. The 2010 study found that clients and candidates engage with staffing firms via social media for two primary reasons: to gain updates on their search or order and to access content and trends that affect them in their career and professional lives. Furthermore, when delivering this content via social media, or your traditional marketing efforts, determine how these messages will be viewable on a mobile device. Leveraging social media and mobile technology. Implementing a strategy sooner rather than later will ensure you are not outpaced by your competition in this quickly evolving space.

Embrace the opportunities revealed in this research to position your company for long-term growth. Identify what makes you different to further sell your value to both candidates and clients and then increase your awareness by sending more targeted messages. Focus on creating processes that ensure you deliver a positive experience throughout all of your interactions. Extend these efforts to your social media and mobile presence to ensure you are reaching candidates and clients where they are spending their time. Lastly, look forward to the positive feedback you will receive when you call your candidates and clients to ask them why they chose you over your competitors in 2011. ■

There is an opportunity to increase awareness for the industry by sending more targeted messages to your audiences about the value that you deliver.

Download your complimentary copy of the research report at www.OpportunitiesInStaffing.com. Provincial reports for British Columbia, Alberta, Quebec and Ontario will also be available to help you benchmark your business.

{Directement de la}

Source

Commentaires francs de vos clients et de vos candidats

PAR ERIC GILPIN, PRÉSIDENT, SERVICE DE DOTATION EN PERSONNEL ET RECRUTEMENT, CAREERBUILDER

À QUAND REMONTE LA DERNIÈRE FOIS QUE VOUS AVEZ APPELÉ un client pour lui demander pourquoi il vous a préféré à un concurrent? À quelle fréquence appelez-vous les employés temporaires pour lesquels vous avez obtenu un poste afin de les remercier d'avoir choisi votre entreprise? Saisissez l'occasion de renforcer les liens avec vos clients et vos candidats grâce à une meilleure connaissance des raisons pour lesquelles ils préfèrent travailler avec vous. La recherche intitulée **Opportunities in Staffing Guide: Canadian Edition**, réalisée par CareerBuilder et Inavero, compile les commentaires de plus de 4 600 chercheurs d'emploi canadiens et de près de 500 clients d'agences de placement au Canada, offrant une vision franche de l'industrie du recrutement et placement de personnel de leur point de vue. Examinez les faits saillants de cette recherche présentés ci-dessous, puis demandez-vous où vous vous situez par rapport à vos concurrents. Quels commentaires francs vos clients et vos candidats vous feront-ils en 2011 et au-delà?

Cette étude de recherche approfondie a couvert une variété de sujets allant de la connaissance des médias sociaux à leur utilisation en passant par l'engagement envers ces outils. Voici un bref résumé des principales conclusions de l'étude :

Les agences de recrutement et placement de personnel au Canada sont peu connues.

Si davantage de personnes connaissaient les services que vous proposez, votre réussite serait-elle plus grande? Heureusement, vous avez immédiatement répondu « oui » à cette question. D'après cette étude de recherche, près de 60 % des clients interrogés étaient incapables de se souvenir du nom de plus de deux agences, et 24 % pouvaient uniquement donner le nom de leur principale

agence de placement. Du côté des candidats, cette connaissance était relativement plus faible, car 35 % des candidats interrogés étaient dans l'incapacité de nommer une seule agence de placement de personnel. Lorsqu'une liste des plus grandes agences de placement de personnel au Canada leur était donnée, les candidats reconnaissaient en moyenne six agences environ. Il est possible d'accroître votre visibilité au sein de l'industrie en envoyant des messages plus ciblés à votre auditoire au sujet des services à valeur ajoutée que vous offrez.

Il existe de nombreuses possibilités d'améliorer la prestation des services fournis aux clients et aux candidats faisant déjà appel à des agences de placement de personnel et de recrutement.

Les données issues de l'étude **Opportunities in Staffing Guide: Canadian Edition** révèle des lacunes dans la prestation de services aux personnes faisant déjà appel à des agences de ce secteur. Plus précisément, plus d'un tiers des clients d'agences canadiennes de recrutement de personnel se déclarent extrêmement satisfaits de leur principale agence. Toutefois, 25 % ont évalué les services reçus à 6 ou moins sur une échelle de 0 à 10. Les clients s'étant déclarés extrêmement satisfaits ont indiqué que la cohérence, la réactivité, et la connaissance du secteur et de la culture justifiaient la cote élevée donnée à l'agence de placement. Du point de vue des chercheurs d'emploi, un préjugé courant veut que la satisfaction soit directement liée à l'affectation à un poste. Cependant, lorsque les candidats canadiens évaluaient leur agence à 2 ou moins, la raison de l'insatisfaction était basée près d'une fois sur deux sur un manque de réactivité, soit de loin le



problème le plus courant signalé par les candidats en 2010. Le fait de comprendre les lacunes du processus constitue une première étape essentielle dans la prestation de services exceptionnels qui se feront connaître par un bouche à oreille influent.

L'élaboration d'une stratégie relative aux médias sociaux et aux appareils mobiles devrait faire partie de vos plans de 2011, si ce n'est pas déjà le cas.

Combien de fois avez-vous consulté votre téléphone intelligent avant d'arriver à votre bureau ce matin? Avez-vous consulté votre messagerie professionnelle et répondu à un client? Peut-être avez-vous accepté une demande ou une invitation amicale visant à vous connecter à un réseau social? Les médias sociaux et la technologie mobile changent les modes de communication et pourraient avoir une influence significative sur le point de vue des clients et des candidats à l'égard de votre entreprise et de votre marque. L'étude de 2010 a révélé que les clients et les candidats font appel à des agences de recrutement et placement de personnel au moyen des médias sociaux pour deux raisons principales : pour obtenir des mises à jour sur leur recherche ou leur demande et pour avoir accès au contenu et aux tendances qui touchent leur carrière et leur vie professionnelle. En outre, lorsque le contenu est diffusé par l'intermédiaire des médias sociaux, ou par vos activités de commercialisation traditionnelles, cela permet de déterminer comment ces messages pourront être visionnés sur un appareil mobile. La tendance consistant à tirer parti des médias sociaux et de la technologie mobile s'accroît. La mise en œuvre d'une stratégie le plus tôt possible permettra de vous assurer que vous ne vous faites pas dépasser par la concurrence dans cet environnement qui évolue rapidement.

Saisissez les occasions présentées dans cette recherche pour positionner votre entreprise pour une croissance à long terme. Déterminez ce qui vous distingue de la concurrence pour mettre en valeur vos services auprès des candidats et des clients, et accroître votre visibilité en envoyant des messages plus ciblés. Concentrez-vous sur l'élaboration de processus qui vous assurent de transmettre une expérience positive au cours de toutes vos interactions. Poursuivez ces efforts pour renforcer votre présence dans les médias sociaux et l'univers du sans-fil afin de vous assurer de joindre les candidats et les clients où qu'ils soient. Enfin, attendez-vous à recevoir des commentaires positifs lorsque vous appellerez vos candidats et vos clients en 2011 pour leur demander pourquoi ils vous ont préféré à une entreprise concurrente.

Les faits saillants de l'étude figurant dans cet article ont été présentés lors du Congrès national 2010 d'ACSESS. Les données ont été recueillies dans le cadre d'un sondage indépendant mené par CareerBuilder en collaboration avec Inavero, et la version intégrale du rapport de recherche se trouve dans le document intitulé *Opportunities in Staffing Canada*. ■

Pour télécharger un exemplaire gratuit du rapport de recherche, rendez-vous à l'adresse www.OpportunitiesInStaffing.com. Les rapports provinciaux concernant la Colombie-Britannique, l'Alberta, le Québec et l'Ontario seront également disponibles pour vous aider à évaluer vos activités.

The recession is over...

Now what?

BY KEVIN DEE, CPC

INDICATORS ARE PLENTIFUL THAT WE ARE recovering from the recession. The Canadian Staffing Index is fast approaching the benchmark 100 mark set in July 2008, the ASA announced their index hit 100 last month, a recent Adecco study suggests that 76% of companies are planning to add to their payroll in the next 6 months ... and on it goes.

For the professional staffing organizations that means a change from the “candidate rich” markets of the recession to the coming “skills shortages” that we saw in the last boom. That kind of change involves some different focus, some different tactics and a recognition that not only is the cycle of supply and demand changing, but the world has shifted.

What kind of things should you be thinking about?

Clients still feel that it should be easy for us to find exactly the right fit for the job, and they have grown accustomed to having lots of time to make their decisions. We need to educate them about the changing realities, and to set their expectations accordingly. By the time the markets are booming again ALL of the great candidates will be working ... fact. If given the opportunity to hire one of the best, they need to act quickly and decisively because “if you snooze you WILL lose”. We need to advise our clients about how to create smooth,

efficient hiring processes that ensure they have the best chance of hiring the people they want. We also need to educate our clients that, with ever increasing skills shortages, they need to be willing to compromise and take the “best fit” and not hold out for the “perfect fit”.

Also on the client side the recession naturally has put downward pressure on margins and extreme pricing pressures, but the demand and supply curve is changing. We should start to see some relief here and clients need to know that we will be working even harder to find them those great candidates and that for us to be successful and still be around we need to be rewarded for our efforts. People are the lifeblood of EVERY company, and we find those people ... that is a valuable service!

On the candidate side we will see the usual behaviours of a “hot market”, multiple offers, turning down offers after multiple interviews, asking for too much money, etc. These behaviours will reflect badly on us as an industry and while they are somewhat beyond our control we need to do everything we can to instill a professional attitude in our candidates. They need to understand how it reflects on them when they act badly, so yes it’s fine to take the best offer but they need to be sensitive to the impact of their decisions and they need to make those decisions with a good moral compass ... or they hurt their



own reputation in what is really a small world.

As companies we have weathered one of the toughest recessions in history so now, as the markets recover, it's time to invest in our businesses again. In order to compete in this new world we need to have good technology, good training, a common purpose and vision for our staff, and strategies that are aligned with our company goals. We need to understand how to find those great candidates and we need to find ways to bring best value to our clients. Now might be just the perfect time to spend a little in those areas.

Our world is changing rapidly ... do you know what the progressive companies are doing to stay ahead of the curve? Are you up-to-date

on the latest technology advances? Are you using social media to its best advantage? Do you know where the growth is coming from? Do you know how the most efficient companies operate? It is more important than ever to keep up with best practices and the only way to do that is to get involved with your industry, network with peers, go to industry association conferences and read everything you can about our industry.

There are tremendous opportunities for staffing companies as the recession fades into history, but there is an investment required in order to maximize on this recovery ... are you ready for the next boom? ■

Kevin Dee, CPC is CEO of Eagle (a Professional Staffing Company). As past National president, he served on the national board of ACSESS for nine years and is the current Chair of the PR Committee.

La récession est terminée... *et maintenant?*

PAR KEVIN DEE, CPC

DE MULTIPLES INDICATEURS TÉMOIGNENT d'une reprise : l'indice canadien du secteur du recrutement et placement de personnel se rapproche rapidement de la marque des 100 points établie en juillet 2008, l'ASA a annoncé que son indice a atteint les 100 points le mois dernier, une récente étude d'Adecco indique que 76 % des entreprises prévoient augmenter leurs effectifs d'ici six mois, et ainsi de suite.

Ainsi, les entreprises en recrutement et placement de personnel doivent se préparer à une transition entre les marchés de la récession regorgeant de candidats et les marchés caractérisés par des pénuries de main-d'œuvre, comme celles observées lors du dernier boom. Ce type d'évolution exige une approche différente, des tactiques nouvelles et une prise de conscience du fait que non seulement, nous abordons un nouveau cycle de l'offre et de la demande, mais aussi que le monde a changé.

Qu'est-ce qui devrait occuper nos pensées?

Les clients pensent toujours que nous devrions être capables de trouver facilement le candidat idéal pour le poste à combler, et ils se sont habitués à avoir beaucoup de temps pour réfléchir. Nous devons les sensibiliser aux nouvelles réalités et les inciter à revoir leurs attentes en conséquence. Quand les marchés auront retrouvé leur vigueur, TOUS les excellents candidats auront trouvé un emploi... c'est un fait. S'ils ont l'occasion d'embaucher les meilleurs candidats, les clients doivent agir avec rapidité et détermination parce que « qui va à la chasse perd sa place ». Nous

devons conseiller nos clients sur la façon de mettre en place des processus d'embauche bien organisés et efficaces qui augmentent leurs chances d'embaucher les candidats qu'ils recherchent. Nous devons aussi sensibiliser nos clients au fait que, face aux pénuries de main-d'œuvre de plus en plus fréquentes, ils devront être prêts à faire des compromis et à accepter le meilleur candidat au lieu d'attendre « la perle rare ».

Du côté des clients, la récession a naturellement exercé une pression à la baisse sur les marges ainsi que des tensions extrêmes sur les prix, mais la courbe de l'offre et de la demande est en train de changer. Nous devrions commencer à observer un certain allègement à cet égard. Nous tenons à ce que les clients sachent que nous allons redoubler d'efforts pour dénicher les candidats formidables qu'ils recherchent, mais que pour obtenir de bons résultats et continuer à exercer nos activités, nos efforts doivent être récompensés. Le personnel est l'élément vital de TOUTE entreprise, et c'est nous qui le recrutons... il s'agit d'un service inestimable!

Du côté des candidats, nous nous attendons à observer les comportements caractéristiques d'un marché extrêmement dynamique, à savoir des offres multiples, des offres refusées après plusieurs entrevues, des exigences salariales exagérées, etc. Ces comportements nuisent à l'image de notre industrie et, bien qu'ils soient indépendants de notre volonté, nous devons faire notre possible pour inculquer une attitude professionnelle à nos candidats. Ils doivent être conscients du fait qu'une attitude négative peut leur nuire. Par



Tirez-vous le meilleur parti possible des médias sociaux?

conséquent, bien qu'il soit tout à fait correct d'accepter la meilleure offre, ils doivent être attentifs aux répercussions de leurs décisions et avoir une conscience morale... sinon, notre milieu étant petit, leur réputation en pâtira.

Au niveau des entreprises, nous avons traversé l'une des pires récessions de l'histoire. Maintenant que les marchés se rétablissent, il est temps d'investir de nouveau dans nos activités. Pour demeurer concurrentiels dans ce nouveau contexte, nous devons avoir des technologies efficaces, de solides formations, nous devons proposer à notre personnel une vision et un but communs, et des stratégies adaptées aux objectifs de notre entreprise. Nous devons savoir comment aller dénicher ces candidats formidables et nous trouver des façons d'offrir une valeur optimale à nos clients. C'est peut-être le moment idéal d'investir un peu dans ces domaines.

Notre monde change rapidement... savez-vous comment les entreprises innovantes s'y prennent pour conserver une longueur d'avance? Connaissez-vous les dernières percées technologiques? Tirez-vous le meilleur parti possible des médias sociaux? Savez-vous ce qui génère la croissance? Savez-vous comment fonctionnent les entreprises les plus efficaces? Il est plus important que jamais d'être au fait des pratiques exemplaires, et la seule façon d'y parvenir est de s'impliquer dans son industrie, de réseauter avec ses pairs, d'aller aux conférences données par les associations industrielles et de lire tout ce que vous pouvez sur notre industrie.

De formidables possibilités s'offrent aux agences de recrutement et placement de personnel alors que la récession s'estompe, mais un investissement s'impose si l'on veut tirer pleinement parti de cette reprise... alors, êtes-vous prêt pour le prochain boom? ■

Kevin Dee, CPC est chef de la direction d'Eagle (une agence de recrutement et placement de personnel professionnel). Il a siégé au conseil national d'ACSESS pendant neuf ans et préside actuellement le comité des RP.

ACSESS-HRSDC Temporary Foreign Worker Program

SINCE 2008, ACSESS HAS BEEN MEETING REGULARLY with Andrew Kenyon, Director of the Temporary Foreign Worker Program and senior policy staff to discuss general improvements to the foreign recruitment program. Specifically we have requested that staffing industry employers to be recognized as employer of record and Labour Market Opinion (LMO) holders from the application stage until the conclusion of the employment relationship.

Currently, client firms are recognized as the employer for the purposes of this process resulting in increased delays and other procedural challenges. Staffing firms have historically only been recognized in a tripartite employment arrangement and only the client has been recognized for the purposes of a request for a LMO. We have communicated to government that in order to make a clear determination of employer status – and for accountability purposes – there is a need to identify and recognize the staffing firm as the legitimate holder of the LMO.

In 2009, following a series of meetings with HRSDC and

Citizenship and Immigration Canada (CIC), our association concluded a Memorandum of Understanding with the federal government outlining the terms and conditions of an industry specific pilot project. Through this pilot program, which we anticipate will roll out in January 2011, 10 ACSESS member firms will be recognized as the “employer” of the temporary foreign workers. For the first time in the history of the program, HRSDC will recognize the legitimacy of the employment relationship and will recognize our members’ status as employer of record.

Purpose: The purpose of the Temporary Foreign Worker Project is to allow designated member firms to participate in the ACSESS and HRSDC/SC pilot initiative allowing approved member firms to be recognized as employer of record (EOR) of the temporary foreign worker (TFW) for the purposes of a request for a labour market opinion (LMO) under section 203 of the Immigration and Refugee Protection Regulations (IRPR). This pilot program has been approved for the period of January 2011 to December 2011. ■

ACSESS-RHDCC Programme des travailleurs étrangers temporaires

Depuis 2008, ACSESS se réunit régulièrement avec Andrew Kenyon, directeur général du Programme des travailleurs étrangers temporaires, et des agents principaux des politiques pour discuter d’améliorations générales visant le programme de recrutement de travailleurs étrangers. Plus particulièrement, nous avons demandé que les employeurs de l’industrie du placement de personnel soient reconnus comme employeurs officiels et détenteurs d’avis relatifs au marché du travail (AMT), et ce, de l’étape de la demande jusqu’à celle de la conclusion de la relation d’emploi.

À l’heure actuelle, ce sont les entreprises clientes qui sont reconnues comme employeurs aux fins de ce processus, d’où des délais plus longs et d’autres problèmes de procédure. Les agences de placement de personnel ont toujours été reconnues uniquement au sein d’ententes tripartites en matière d’emploi, et seul le client était reconnu aux fins d’une demande d’AMT. Nous avons indiqué au gouvernement qu’afin de déterminer clairement la qualité d’employeur, ainsi qu’à des fins comptables, il faut identifier et reconnaître l’agence de placement en tant que détenteur légitime de l’AMT.

En 2009, après une série de réunions avec RHDCC et Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), notre association a signé un protocole d’entente avec le gouvernement fédéral énonçant les modalités relatives à un projet pilote propre à l’industrie. Dans le cadre de ce projet, qui devrait être lancé en janvier 2011, 10 entreprises membres d’ACSESS seront reconnues en tant qu’« employeur » de travailleurs étrangers temporaires. Pour la première fois depuis la mise sur pied du programme, RHDCC reconnaîtra la légitimité de la relation d’emploi et reconnaîtra nos membres en tant qu’employeur officiel.

But : Le but du Programme des travailleurs étrangers temporaires est de permettre aux entreprises membres désignées de prendre part au projet pilote d’ACSESS et de RHDCC/SC permettant aux entreprises membres approuvées d’être reconnues comme employeur officiel de travailleurs étrangers temporaires (TET) afin de soumettre une demande d’avis relatif au marché du travail (AMT) en vertu de l’article 203 du Règlement sur l’immigration et la protection des réfugiés (RIPR). Ce programme pilote a été approuvé pour la période de janvier 2011 à décembre 2011. ■

Roles & Responsibilities *Rôles et Responsabilités*

	 Human Resources and Skills Development Canada	 Association of Canadian Search, Employment and Staffing Services <i>Association Nationale des Entreprises en Recrutement et Placement de Personnel</i>	 ACSESS Pilot Member	 Client
Establishing Eligibility <i>Établir L'admissibilité</i>	Approve ACSESS Pilot Member & Client <i>Approuver l'inscription de membres et de clients au projet pilote d'ACSESS</i>	Coordinate information from ACSESS Pilot Member & Client <i>Coordonner les renseignements des membres et des clients du projet pilote d'ACSESS</i>	Provide information to ACSESS <i>Due diligence on Client</i> <i>Fournir des renseignements à ACSESS</i> <i>Contrôle préalable des clients</i>	
Assessing Lmo Applications <i>Évaluer Les Demandes d'AMT</i>	Assess LMO applications <i>Évaluer les demandes d'AMT</i>	Verification of Contracts Reporting & Monitoring <i>Vérification des contrats</i> <i>Production de rapport et surveillance</i>	Verification of Contracts Meet TFWP requirements <i>Vérification des contrats</i> <i>Satisfaire aux exigences du PTÉT</i>	
Monitoring & Compliance <i>Suivi et conformité</i>	Directly engage employers <i>Collaborer directement avec les employers</i>	Dispute resolution <i>Resoudre les conflits</i>	Reporting Corrective measures <i>Production de rapports</i> <i>Mesures correctives</i>	

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
 800.663.6828 | ChrisF@LMS.ca

Exhibit & sponsorship benefits at a glance

Aperçu des événements et des avantages pour les commandites

BOOTH \$1,500
8X10 BOOTH
TABLE TOP \$1,000
6FT. DRAPED TABLE
STAND 1500 \$
STAND 8X10
PRÉS. DE TABLE
1000 \$ 6 PI
TABLE DRAPÉE

DIAMOND \$10,000 DIAMANT 10000 \$	PLATINUM \$5,000 PLATINE 5000 \$	GOLD \$2,500 OR 2500 \$	SILVER \$1,000 PLATINE 1000 \$
--	---	----------------------------------	---

PRE-CONFERENCE BENEFIT AVANT LE CONGRÈS					
Logo banner on ACSESS website with link to sponsor's website <i>Bannière avec logo sur le site d'ACSESS avec lien vers le site du commandite</i>	✓	✓	✓	✓	✓
Banner advertisements on pre-conference promotional broadcasts <i>Bannières publicitaires durant les diffusions promotionnelles précédant le congrès</i>	2	1			1
DURING THE CONFERENCE PENDANT LE CONGRÈS					
Complimentary 8 X 10 Exhibit booth <i>Stand 8 X 10 gratuit</i>	1	1			
Company name and logo on AV monitors in ALL session rooms <i>Nom et logo de l'entreprise sur les écrans dans TOUTES les salles du congrès</i>	✓				
Company profile and opportunity to introduce keynote speaker <i>Profil de l'entreprise et possibilité de présenter le conférencier principal</i>	✓				
Company profile and opportunity to introduce speaker at plenary session <i>Profil de l'entreprise et possibilité de présenter le conférencier durant la séance plénière</i>		✓			
Company name/logo in brochure and on signage throughout conference <i>Nom/logo de l'entreprise dans la brochure et les affiches tout au long du congrès</i>	✓	✓	✓	✓	✓
Company name and logo at breakfast/education session <i>Nom/logo de l'entreprise à la séance de formation/au petit-déjeuner</i>				✓	
Insert in delegate bags <i>Pièce promotionnelle dans les sacs des participants</i>	✓	✓	✓	✓	✓
Awards Banquet tickets <i>Billets pour le banquet de remise des prix</i>	4	3	2	1	1
ADDITIONAL SPONSORSHIP OPTIONS AUTRES OPTIONS DE COMMANDITE					
1. Name Badges - Logo printed on all attendee name badges <i>Insignes nominatifs - Logo imprimé sur tous les insignes portant le nom du participant</i>			\$2,500 / 2500 \$		
2. Delegate Bags - Logo printed on re-useable bag given out to all attendees <i>Sacs des participants - Logo imprimé sur les sacs réutilisables remis à tous les participants</i>			\$1,500 / 1500 \$		
3. Awards Banquet - an opportunity to place promotional item/gift at the tables with a formal thank you by the president at the start of the event. <i>Banquet de remise des prix - une occasion de placer les articles/cadeaux promotionnels sur les tables en plus des remerciements officiels du président au début de l'événement.</i>			\$1,000 / 1000 \$		
4. Wine/Social/Meal - available by event <i>Vin/rencontre/repas - offert à chaque événement</i>			Contact ACSESS for opportunities Communiquez avec ACSESS pour plus de détails		
<p>All sponsorships confirmed and paid in full by February 7, 2011 will be eligible for a 20% discount on advertising in Spring issue of Dialogue magazine.</p> <p><i>Tous les commandites ayant confirmé leur présence et ayant payés intégralement leurs frais de participation avant le 7 février 2011 auront droit à un rabais de 20 % sur une publicité dans le numéro de printemps de la revue Dialogue.</i></p>					

GOVERNMENT RELATIONS REPORT

RAPPORT SUR LES RELATIONS GOUVERNEMENTALES

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

12 months in retrospect

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.

The industry, through ACSESS' programs, has actively participated in the development of legislation and standards that are in the workers' and the public's interest. We are very proud of our constructive contribution to better labour law, and our ongoing working relationship with governments at all levels.

Over the course of the past 12 months ACSESS has worked cooperatively with provincial employer associations as well as the Canadian Federation of Independent Business and the Canadian Manufacturers and Exporters Association. We have represented the industry on a wide range of policy issues and files, including: ■



BRITISH COLUMBIA - ACSESS corresponded with the Ministry of Finance re HST implementation; and maintained regular communication with the Director of Employment Standards on the subject to industry licensing.

COLOMBIE BRITANIQUE - ACSESS s'est entendue avec le ministère des Finances à propos de la mise en œuvre de la TVH, et a entretenu des communications régulières avec le directeur des normes d'emploi au sujet de l'octroi de permis à l'industrie.



ALBERTA - Renewed Memorandum of Understanding with Alberta Employment and Immigration; Launch of the Certificate of Recognition (COR) Program 2011. We hope to positively impact industry performance and contribute to a significant decrease in the frequency and severity of injuries. ACSESS involved in working group discussions as part of the review of the Employment Agency Business Licencing Act.

Rétrospective des 12 mois

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

Grâce aux programmes d'ACSESS, l'industrie a participé activement à l'élaboration de lois et de normes dans l'intérêt des travailleurs et du public. Nous sommes très fiers de notre contribution constructive à l'amélioration du droit du travail, ainsi que des relations professionnelles établies avec tous les ordres de gouvernement.

Au cours des 12 derniers mois, ACSESS a travaillé en collaboration avec des associations d'employeurs provinciales, ainsi qu'avec la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et l'association des Manufacturiers et exportateurs du Canada. Nous avons représenté l'industrie sur un vaste éventail de questions et de dossiers politiques, notamment : ■

ALBERTA - Renouvellement du protocole d'entente avec le ministère de l'Emploi et de l'Immigration de l'Alberta; lancement du programme de 2011 menant à la certification COR (pour « Certificate of Recognition »). Nous espérons exercer un effet positif sur les résultats de l'industrie et contribuer à réduire de façon significative la fréquence et la gravité des blessures. ACSESS a participé à des discussions avec les groupes de travail dans le cadre de la révision du Employment Agency Business Licensing Regulation.

Members, please visit acess.org/LoginCorp.asp?PageInfo=/GOVERNMENT/legislative.asp
to view our September 2010 Government Relations Report.



ONTARIO - We continue to educate members on their new obligations under the Employment Standards Act. The ACSESS position was upheld in a Revised Ministry Policy on the Requirements for Joint Health & Safety Committee's in Temporary Help Firms. Our Safety Group has contributed to a 15% reduction in Lost Time Injuries and over 5 million dollars in rebates.

ONTARIO - Nous continuons d'informer les membres de leurs nouvelles obligations en vertu de la Loi sur les normes d'emploi. La position d'ACSESS a été reconnue dans une politique ministérielle révisée sur les exigences envers le Comité mixte de santé et sécurité dans les agences de placement temporaire. Notre programme Groupes de sécurité a contribué à réduire de 15 % le temps perdu en raison de blessures et de générer plus de 5 M\$ en remises.



QUEBEC - ACSESS is actively engaged in several policy files in the areas of health and safety and employment standards; our committee has developed a very positive working relationship with government ensuring timely consultation on all issues that might impact our members.

QUÉBEC - ACSESS participe activement à plusieurs dossiers politiques dans les domaines de la santé, de la sécurité et des normes en matière d'emploi. Notre comité a établi des relations de travail très positives avec le gouvernement en tenant des consultations ponctuelles sur toutes les questions pouvant avoir des répercussions sur nos membres.



NOVA SCOTIA - ACSESS proposed changes were incorporated in the consultation Paper on Employment Agencies and we will be engaged in future consultations on provincial licensing mechanisms.

NOUVELLE-ÉCOSSE - Les modifications proposées par ACSESS ont été apportées au document de consultation sur les bureaux de placement et nous serons appelés à participer à de prochaines consultations sur les mécanismes d'attribution de permis à l'échelle provinciale.



FEDERAL - The launch of the ACSESS/HRSDC Temporary Foreign Worker Pilot Project, and Federal Procurement THS Advisory Committee have both been key files; and Federal Labour Standards review remains in our list of priorities.

FÉDÉRAL - Le lancement du projet pilote d'ACSESS et de RHDCC relatif au Programme des travailleurs étrangers temporaires et le Comité consultatif sur les SAT du gouvernement fédéral ont tous deux constitué des dossiers clés. La révision des normes du travail fédérales figure toujours sur notre liste des priorités.

Thank you to all members who have support the ACSESS Government Relations mandate over the past year - we look forward to working with you in 2011. Nous remercions tous les membres qui ont soutenu le mandat d'ACSESS relatif aux relations gouvernementales au cours de l'année dernière, et nous nous réjouissons à la perspective de collaborer avec vous en 2011.



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. *Pour plus de renseignements veuillez communiquer avec Mary McIninch, directrice des affaires publiques en composant le 905-826-6869, 1-888-232-4962 ou par courriel à l'adresse mmcininch@acsess.org*

Veuillez cliquer sur ce lien acsess.org/LoginCorp.asp?PageInfo=/GOVERNMENT/legislative.asp pour consulter notre rapport de septembre 2010



Financial Strength for Staffing Knows No Boundaries

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

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



www.advancepayroll.com

GROW STRONG.
No Boundaries.

advance
Leading with Flexibility

Visit our website or
call 888.651.6500 today!



Pre-Employment Background Investigations

How far can an employer go?

BY LAWRENCE WITT, LLB

CANADIAN EMPLOYERS OFTEN RELY ON PRE-EMPLOYMENT background investigations in order to assess and validate a candidate's qualifications and suitability for a specific position.

The most common form of pre-employment background investigations includes reference, credit and criminal background checks. While these investigations are valid and legitimate, the process is not without limitations and risks for an employer.

Prior to conducting pre-employment background investigations, Canadian employers should be aware of the applicable legal requirements that govern such investigations. The legal requirements will obviously vary depending on the jurisdiction in which the employer conducts its business. However, as a general rule, pre-employment background investigations must comply with privacy and human rights legislation.

1 Reference Checks

With respect to reference checks, the information collected by a potential employer should be limited to data that is necessary for the purposes of assessing or validating a candidate's suitability.

During the recruitment process, an employer should inform the applicant of the specific purpose of the investigation as well as how the information will be used. In addition, a potential employer should obtain a valid and express written consent from the applicant prior to conducting any background investigations with third parties.

Reference checks can also be made through publicly available information contained in social networking website profiles. However, employers using these resources should be cognizant of the possibility that the information may not be accurate or up-to-date.

Conversely, an employer being called upon to provide a reference on a former employee should also obtain an express written consent from the former employee prior to disclosing any information. In addition, the employer would be well advised to exercise prudence with respect to the nature of the reference and to abstain from disclosing confidential or unrelated information. Reference information, which should be provided in writing whenever possible, should be directly limited to work-related information. Personal information such as age, civil status, sexual orientation and ethnic background, to name a few, should never be disclosed.

Finally, the reference information should be true, complete and a proper reflection of the reality. In other words, reference



information which is based on hearsay or impressions should be avoided as such representations could potentially result in a claim for damages against the provider of the reference information.

2 Credit Checks

Generally, employers are entitled to conduct a credit history investigation. However, such investigations must be limited to positions that involve financial matters and require a high level of trust. The candidate should be informed of the credit investigation, including the process for conducting the investigation, and the candidate's express written consent should be obtained prior to effecting any such investigations.

3 Criminal Background Investigations

The rules regarding criminal background investigations are governed by human rights legislation and vary in each jurisdiction.

Generally, an employer may conduct this type of investigation. However, an employer is limited in terms of the reliance on the results of a criminal background investigation. For example, if an investigation reveals a criminal conviction for which a pardon was obtained or which is unrelated to the type of position applied for, an employer may be acting contrary to human rights legislation in denying a position on that basis.

In the case of a criminal background investigation, an employer should obtain a properly drafted express written consent from the candidate prior to conducting such an investigation. Typically, the consent forms part of the employment application and requires the candidate to disclose information relating to criminal convictions.

In conclusion, pre-employment background investigations entail limitations and risks. In all cases, a proper consent should be obtained and the investigations should be conducted in accordance with the applicable governing legislation in the specific jurisdiction in which the employer conducts its business. ■

Lawrence Witt, LLB is an Associate at the law firm of Heenan Blaikie LLP. He can be reached at (514) 846-2382 or lwitt@heenan.ca. Lawrence will be a speaker at Conference 2011.

jusqu'où un employeur peut aller?

PAR LAWRENCE WITT, LLB

LES EMPLOYEURS CANADIENS SE BASENT SOUVENT SUR UNE vérification des antécédents préalable à l'emploi pour évaluer et valider les qualifications d'un candidat et déterminer si son profil convient au poste à pourvoir.

La vérification des antécédents préalable à l'emploi la plus courante consiste à vérifier les références, le crédit et les antécédents criminels du candidat. Bien que ces vérifications soient valables et légitimes, l'employeur doit composer avec certaines limites et certains risques dans le processus.

Avant de réaliser une vérification des antécédents préalable à l'emploi, les employeurs canadiens doivent être au fait des exigences juridiques qui régissent ce type d'enquête. Évidemment, les exigences en question varient selon le territoire de compétence dans lequel l'employeur exerce ses activités. Cela dit, en règle générale, une vérification des antécédents préalable à l'emploi doit se dérouler conformément aux lois relatives à la protection de la vie privée et aux droits de la personne.

1 Vérification des références

En ce qui concerne la vérification des références, un employeur ne doit recueillir que l'information nécessaire pour évaluer et valider si un candidat convient au poste à pourvoir.

Dans le processus de recrutement, l'employeur doit informer le candidat de l'objectif précis de la vérification et de la façon dont l'information sera utilisée. En outre, l'employeur doit obtenir, par écrit, le consentement valide et exprès du candidat avant d'effectuer toute vérification d'antécédents auprès d'un tiers.

La vérification des références peut également se faire par l'intermédiaire de renseignements publics, dans les profils d'utilisateurs de sites de réseautage social. Toutefois, les employeurs qui se servent de ces ressources doivent garder à l'esprit que les renseignements qui s'y trouvent ne sont peut-être pas à jour ni exacts.

De la même façon, un employeur à qui on demande des références au sujet d'un ancien employé doit obtenir, par écrit, le consentement exprès de l'ancien employé avant de divulguer toute forme de renseignement. Par ailleurs, il serait avisé de la part de l'employeur de se montrer prudent quant à la nature de la référence et de s'abstenir de divulguer des renseignements confidentiels ou non pertinents. Les renseignements fournis dans les références, lesquels devraient être transmis par écrit dans la mesure du possible, doivent être strictement liés au travail. Les renseignements

personnels comme l'âge, l'état civil, l'orientation sexuelle et l'origine ethnique, entre autres, ne doivent jamais être divulgués.

Enfin, les renseignements fournis dans les références doivent être vrais, complets et refléter avec justesse la réalité. Autrement dit, il faut éviter de donner en référence des renseignements fondés sur des ouï-dire ou des impressions, car de telles observations pourraient donner lieu à une réclamation en dommages-intérêts contre le fournisseur des renseignements en question.

2 Vérification du crédit

Généralement, les employeurs sont autorisés à effectuer des enquêtes de crédit. Toutefois, ces enquêtes ne doivent concerner que les postes rattachés à des fonctions de nature financière et nécessitant un degré de confiance élevé. Le candidat doit être informé de la tenue d'une enquête de crédit, et notamment de la façon dont l'enquête sera réalisée. De même, avant de procéder à toute forme d'enquête, l'employeur doit obtenir, par écrit, le consentement exprès du candidat.

3 Vérification des antécédents criminels

Les règles régissant la vérification des antécédents criminels relèvent des lois sur les droits de la personne et varient selon les territoires de compétence.

En règle générale, un employeur peut réaliser ce type de vérification. Toutefois, il doit composer avec certaines limites quant à la pertinence des résultats d'une vérification des antécédents criminels. Par exemple, si une enquête révèle que le candidat a été déclaré coupable d'un crime pour lequel il a obtenu son pardon ou qui est sans lien avec le type d'emploi postulé, l'employeur pourrait enfreindre les lois sur les droits de la personne en refusant d'embaucher le candidat pour ce motif.

Avant de vérifier les antécédents criminels d'un candidat, l'employeur doit obtenir de sa part un consentement exprès dûment rédigé. Habituellement, le consentement en question fait partie de la demande d'emploi, le candidat devant divulguer des renseignements relatifs à une condamnation au criminel.

Pour conclure, une vérification des antécédents préalable à l'emploi comporte des limites et des risques. Dans tous les cas, le consentement éclairé du candidat est requis et les vérifications doivent être effectuées conformément aux lois en vigueur dans le territoire de compétence où l'employeur exerce ses activités. ■



Restore Simplicity to the Hiring Process

BY DAN FALLOWS

THE HIRING PROCESS WAS ONCE SO SIMPLE. You placed an advertisement, people applied for a position, interviews were conducted, and your candidate was hired. Unfortunately the world is no longer that simple. A poorly performing employee can lead to problems that can cost your business its reputation, cost your clients financially and ultimately can cost you the loss of that client.

The media today is relentless in exposing mistakes made by under-qualified employees and, when they do, it is not the employee they blame – it is the corporation itself. As we have seen from recent events in the financial community and other sectors, employee mistakes can literally strip millions of dollars from a company's stock valuation. Regardless of where an erring employee is placed in an organization – the threat is the same.

The basic question always remains the same - what can we do to protect both the staffing firm and the client? The answer to this question is actually fairly simple – you check job candidates' backgrounds beyond a regular reference check by using a third party, unbiased firm specializing in this area. Common sense tells us that the best indicator of future performance is past behaviour and the best way to determine past behaviours is through a comprehensive pre-employment screening report performed by an independent company.

Why use a third party company? There are two key reasons. First, as a third party, they are truly objective and have no vested interest in the information they gather. The information obtained

is not clouded by personal opinions or biases thus preserving the effectiveness and integrity of the screening process. Secondly, third Party companies employ qualified professionals trained in the art of pre-employment screening. They have access to efficient information networks and have experience that can only be gained through constantly working with pre-employment screening reports.

Effective pre-employment screening background reports provide information vital to making an informed business decision about a potential employee. That information may consist of an I.D. verification, criminal record checks, credit information, references, education verification, professional accreditation, employment verification and international security reports -some of which can only be conducted if there is a bona fide occupational requirement. This information will provide you with the peace of mind that you have used the best information to make the best decision in the placement of a candidate.

Today's business environment may not be as simple as it once was but with all you have to worry about, letting others check the qualifications and past behavior of your candidates will help eliminate concerns about their future performance and will add to client confidence. Comprehensive pre-employment screening services will help keep your candidates, your customers and your business secure as you assist your clients in building a quality workforce, preserving their corporate reputation and maintaining a safe and productive work environment. It really is that simple. ■

Dan Fallows is the national director of pre-employment screening with Garda, one of Canada's largest pre-employment screening companies and an Affiliate member of ACSESS.

Dan Fallows est le directeur national des vérifications préemploi à Garda, chef de file en matière de vérifications préemploi au Canada et membre affilié d'ACSESS.

Comment rétablir une certaine simplicité dans le processus d'embauche

PAR DAN FALLOWS

LE PROCESSUS D'EMBAUCHE ÉTAIT autrefois si simple. Une annonce était publiée, des gens postulaient, on faisait passer des entrevues et un candidat était embauché. Malheureusement, le monde n'est plus aussi simple. Un employé dont le rendement laisse à désirer peut créer des problèmes susceptibles d'entacher la réputation de votre entreprise, d'entraîner des coûts pour votre clientèle et, finalement, de causer la perte de clients.

Les médias d'aujourd'hui exposent inlassablement les erreurs faites par les employés sous-qualifiés et, lorsqu'ils le font, ce n'est pas l'employé qu'ils montrent du doigt, mais l'entreprise. Comme certains incidents survenus récemment dans la communauté financière et d'autres secteurs l'ont démontré, les erreurs d'employés peuvent littéralement faire chuter la valeur des actions d'une entreprise de plusieurs millions de dollars. Peu importe la position qu'occupe l'employé qui commet une erreur dans l'organisation – la menace reste la même.

La question fondamentale demeure toujours : que pouvons-nous faire pour protéger à la fois l'agence de placement et le client? La réponse est en fait relativement simple – il faut vérifier les antécédents des candidats de façon plus poussée que les habituelles vérifications des références en retenant les services d'un tiers, comme une agence impartiale spécialisée dans ce domaine. Le sens commun nous dit que le meilleur indicateur du rendement futur est le comportement antérieur. Or, le meilleur moyen de connaître les comportements antérieurs consiste à faire préparer un rapport de vérification préalable à l'emploi par une agence indépendante.

Pourquoi faire appel à une telle agence? Pour deux raisons principales. Premièrement, en tant que tiers, l'agence est réellement impartiale et n'a aucun intérêt particulier à l'égard des renseignements qu'elle réunit. L'information obtenue n'est pas teintée par des opinions ou des préjugés personnels, ce qui préserve l'efficacité et l'intégrité du processus de présélection. Deuxièmement, ces agences emploient des profession-

nels spécialisés dans l'art des vérifications préalables à l'emploi. Elles ont accès à des réseaux d'information efficaces et ont une expérience qui ne peut être acquise qu'en travaillant constamment sur des rapports de vérification préalable à l'emploi.

Les rapports efficaces de vérification préalable à l'emploi fournissent de l'information qui est essentielle pour prendre une décision d'affaires éclairée au sujet d'un employé potentiel. Cette information peut prendre la forme de vérifications d'identité, du casier judiciaire, de renseignements sur le crédit, de références, des études effectuées, des accréditations professionnelles, des emplois occupés ainsi que de rapports de sécurité internationaux – certaines de ces vérifications ne pouvant être effectuées qu'en cas d'exigence professionnelle légitime. Cette information vous procurera

la certitude que vous avez utilisé la meilleure information possible pour prendre la décision la plus éclairée possible en ce qui a trait au placement d'un candidat.

Le contexte commercial d'aujourd'hui n'est peut-être pas aussi simple que par le passé, mais le fait de vous concentrer sur vos dossiers et de laisser à d'autres le soin de vérifier les qualifications et le comportement antérieurs de vos candidats contribuera à dissiper les doutes quant à leur rendement futur et à renforcer la confiance de la clientèle. Des services complets de vérification préalable à l'emploi aideront à maintenir la sécurité de vos candidats, de votre clientèle et de votre entreprise alors que vous aidez vos clients à constituer des effectifs de qualité, à préserver leur réputation et à maintenir un environnement de travail sécuritaire et productif. C'est vraiment aussi simple que ça. ■

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

**Let us be your
Virtual Accounting Department**

Our Full Suite of Services Include:

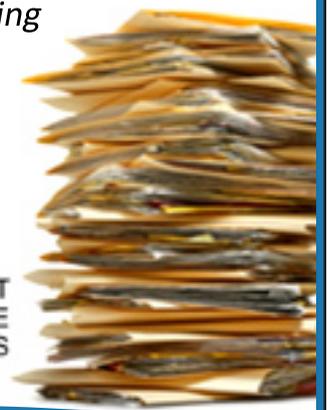
- Complete Payroll & A/P Processing
- Payroll Financing
- Worker Classification

cws

CONTINGENT
WORKFORCE
SOLUTIONS

For More Information:  info@cwsolutions.ca  866-837-8630

www.contingentworkforcesolutions.com



CPC & Industry Education

AS SUPPORT AND RECOGNITION OF THE CANADIAN CPC DESIGNATION continues to grow, an active committee is looking at new opportunities and continuous improvement.

ACSESS is delighted to report that in October and November alone, 11 CPC modules were offered in 3 centres (Edmonton, Calgary, Toronto) with an overall attendance of 183. These sessions also welcomed three new instructors. Improved evaluation forms, together with an instructor application process, are helping ACSESS to build a bank of members who wish to give back to the industry by presenting modules on their specific areas of expertise. A goal of the Committee is for evaluations to score an average of 4 or higher (5 being excellent), and this goal was met in all Fall modules. Sincere appreciation is extended to these industry leaders.

Plans for 2011 include the offering of CPC modules in Halifax, Montreal, Ottawa, Toronto, Edmonton / Calgary and Vancouver. We remind members that CPC module content is of interest to all staffing professionals and not only those who are currently pursuing their designation. Please consider these learning opportunities for your staff team and particularly those who are relatively new to the industry.

The new exemption policy which came into place in July of 2010 (<http://www.acsess.org/CPC-CERTIFICATION/CPC-Exemptions.asp>) reduced a candidate's total number of available exemptions from four to two. Rather than discouraging enrolment this change has spurred greater interest in certification. In addition to the module attendance referenced above, close to 20 members have completed the Level 1 on-line test since September, and at least two companies have made a commitment to have all their recruiters and consultants complete the CPC program.

We will keep members informed as program enhancements are adopted. A review of industry training available on an international basis, delivery methods, and continuing education are included in Committee short term goals.

Good luck to those who are soon to write their CPC exam, and congratulations to our most recent CPC graduates - we encourage you all to use this designation with pride. Thank you for your support! ■

CPC et formation des membres de l'industrie

COMME LA DÉSIGNATION CANADIENNE DE CPC ne cesse de bénéficier de soutien et de reconnaissance, un comité actif étudie de nouvelles opportunités ainsi que des perspectives d'amélioration continue.

ACSESS est ravie d'annoncer qu'en octobre et novembre seulement, 11 modules du programme CPC ont été proposés dans 3 centres (Edmonton, Calgary et Toronto) et ont réuni 183 participants au total. Ces séances de formation ont également permis d'accueillir de nouveaux moniteurs. L'amélioration des formulaires d'évaluation ainsi que la mise en place d'un processus de demande de moniteur permettent à ACSESS d'élaborer une banque de données sur les membres qui souhaitent soutenir l'industrie en présentant des modules dans leurs propres domaines d'expertise. L'un des objectifs du comité est d'obtenir en moyenne un score de 4 ou plus (5 étant excellent) aux évaluations, et cet objectif a été atteint dans tous les modules d'automne. Nous souhaitons remercier chaleureusement les chefs de file de l'industrie.

Les plans pour 2011 prévoient notamment le lancement de modules du programme CPC

Suite à la page 26

ACSESS NEW MEMBERS:
July - November 2010
NOUVEAUX MEMBRES D'ACSESS:
Juillet - Novembre 2010

CORPORATE MEMBERS **MEMBRES MORAUX:**

Adventis Personnel Inc.
Oakville, ON

Bourassa, Brodeur, Bellemare
Trois-Rivières, QC

Headstart Employment Resources Inc.
Toronto, ON

Independent Employment Enterprises
Iroquois Falls, ON

Multi Emploi Agence de Personnel
Terrebonne, QC

New Force Staffing Services
Toronto, ON

People Store Staffing Solutions Inc.
Mississauga, ON

Placement Experts Inc.
Chambly, QC

Total Personnel Solutions
Lively, ON

Willing Plus Personnel Corp.
North York, ON

AFFILIATE MEMBERS **MEMBRES AFFILIÉS:**

Dev-NTIC
Henryville, QC

Waterloo Insurance
Kitchener, ON



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



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 to contact the CA4IT office nearest you.



Pay Less Tax!
www.ca4it.com



Need more WORKING CAPITAL?

Liquid Capital Trinity Wood is the answer!

Benefits:

- Quick financing
- No pledge of personal assets
- Not balance sheet dependent
- Improves your financial position

Contact us today!

416-214-2653 Ext. 222

www.trinitywood.com/assetbasedlending
info@trinitywood.com

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



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

GARDA
gardapreemployment.com



NATIONAL CONFERENCE CONGRÈS NATIONALE

An innovative and exciting program *Un programme innovateur et emballant*

WHO: Owners, Managers, Consultants, Rookies and Future Industry Leaders, Suppliers to the Industry and spouses.

WHAT: A National industry-specific learning opportunity with keynote presentations by Senator Jacques Demers, Giselle Kovary of N-Gen and Captain Robert Piché; plus 10 breakout sessions including Strategies and new technologies for the Next 5 Years, Social Media and its Legal Impact (in both official languages) and industry trainer Peter Leffkowitz.

WHERE: The Hotel Omni Mont-Royal in the heart of Montreal.

WHEN: May 11, 12 and 13, 2011

WHY:

- To share experiences with current and future leaders.
- To attend the Annual Staffing Industry Awards Dinner with entertainment.
- To hear why the Youth of Today will be our leaders of the Future and to take a proactive look at technology and what the near future holds.
- For the spouses city tours, Old Montreal, entertainment, shopping and some events from the Conference!

POUR QUI: Propriétaires, directeurs, conseillers tout domaine, jeunes recrues et futurs leaders de l'industrie avec leurs conjoints(es) ainsi que les fournisseurs de l'industrie.

QUOI: Une opportunité d'apprentissage axée sur notre industrie au niveau national avec des conférenciers tels Sénateur Jacques Demers, Giselle Kovary de N-Gen, Commandant Robert Piché, ainsi que 10 séances de groupe nous dévoilant des Stratégies et les nouvelles technologies pour les prochains 5 ans, les media sociaux et leur impact légal (dans les deux langues officielles) et les conseils de vente de Peter Leffkowitz.

OÙ: L'Hôtel Omni Mont-Royal au cœur de Montréal.

QUAND: 11, 12 et 13 Mai 2011

POURQUOI:

- Afin de partager des expériences avec les leaders d'aujourd'hui et de demain.
- Pour assister au Dîner annuel des Prix de l'industrie du placement et son spectacle.
- Afin de comprendre pourquoi les jeunes d'aujourd'hui seront les leaders de demain en posant un regard proactif sur la technologie et ce que nous réserve l'avenir.
- Afin de faire profiter les conjoints(es) des tours de ville, du Vieux-Montréal, des divertissements, du magasinage et de certains événements du Congrès!

PLAN ON ATTENDING NOW - visit www.acsess.org for registration and earlybird discounts
PLANIFIEZ VOTRE VISITE MAINTENANT - visitez www.acsess.org et réservez tôt afin de profiter de rabais sur votre inscription.

à Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto, Edmonton/Calgary et Vancouver. Nous rappelons aux membres que le contenu du module présente un intérêt pour tous les professionnels du recrutement et du placement de personnel et pas uniquement pour ceux qui souhaitent obtenir leur désignation. Veuillez envisager la possibilité de soumettre votre personnel à ces occasions d'apprentissage, en particulier les personnes faisant partie de l'industrie depuis peu de temps.

La nouvelle politique d'exemption qui est entrée en vigueur en juillet dernier (<http://www.acsess.org/CPC-CERTIFICATION/CPC-Exemptions.asp>) a réduit le nombre total d'exemptions possibles pour un candidat de quatre à deux. Au lieu de décourager la participation, cette modification a suscité un intérêt accru pour la certification. En plus du nombre de participants aux modules indiqué ci-dessus, près de 20 membres ont réussi le test de niveau 1 en ligne depuis le mois de septembre, et au moins deux entreprises se sont engagées à soumettre tous leurs recruteurs et consultants au programme CPC.

Nous tiendrons les membres informés des améliorations apportées au programme. Un examen de la formation offerte à l'échelle internationale dans l'industrie, des méthodes d'apprentissage et de la formation continue figure parmi les objectifs à court terme du comité.

Bonne chance à ceux qui s'apprentent à passer l'épreuve de désignation CPC et félicitations aux nouveaux diplômés du programme CPC. Nous vous encourageons tous à afficher cette désignation avec fierté.

Merci de votre appui! ■

CPC GRADUATES / DIPLOMÉS DU CPC

ACSESS congratulates the following 2 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 2 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.

Linda Robertson, CPC
Robertson Human Asset Management

Ryan Pagulayan, CPC
Eagle Professional Resources Inc.

> For more information, contact us at 800-960-5203 or staffing@careerbuilder.com
www.careerbuilder.com/staffing
www.facebook.com/CareerBuilderForStaffing

DID YOU KNOW THAT HALF OF CANADIAN CLIENTS SURVEYED INDICATED THAT THEY HAVE ALSO WORKED WITH A STAFFING FIRM AS A JOB SEEKER?

Are you making a positive impact with your candidates and clients?

This in-depth research study provides candid feedback from Canadian employers and job seekers about their experience and perceptions of staffing and recruiting firms. Use this data to improve your connections with both your talent and client audiences.

Did you know?

- 22% of Canadian job seekers used a staffing or recruiting firm in their job search in 2010
- 35% of candidates in Canada are unable to name a single staffing or recruiting firm from memory
- 60% of clients surveyed could not name more than two staffing or recruiting firms from memory

Download your complimentary copy of the 2010 *Opportunities in Staffing Guide* now at www.OpportunitiesInStaffing.com.

careerbuilder[®]
STAFFING & RECRUITING



CELEBRATING EXCELLENCE AND ACHIEVEMENT in the Staffing Industry in Canada

*CÉLÉBRANT L'EXCELLENCE ET LA RÉUSSITE
Industrie canadienne du recrutement et placement de personnel*

2011 annual awards will be presented on the evening of Wednesday,
May 11th at the Hotel Omni Mont-Royal in the heart of Montreal

*Les Prix Annuels De 2011 seront remis dans la soirée du mercredi 11 mai
à l'Hôtel Omni Mont-Royal, en plein cœur de Montréal*

**AWARD OF EXCELLENCE/
PRIX D'EXCELLENCE**

The premier ACSESS award given in recognition of a member's exemplary service and outstanding contributions to the staffing industry in Canada
Le premier prix d'ACSESS décerné en reconnaissance du travail exemplaire et de la contribution exceptionnelle d'un membre au sein de l'industrie du recrutement et placement de personnel au Canada.

**LEADERSHIP AWARD/
PRIX DE LEADERSHIP**

Recognizing exceptional dedication in fulfilling elected and voluntary responsibilities
Récompense le dévouement exceptionnel dans l'exécution de fonctions actives ou bénévoles.

**SPECIAL RECOGNITION AWARD/
SPÉCIALE PRIX DU SERVICE**

Recognizing exceptional performance and fulfillment of a specific project or committee mandate
Récompense la réussite et la réalisation exceptionnelles d'un projet particulier ou dans l'exécution d'un mandat au sein d'un comité.

**COMMUNITY SERVICE AWARD
PRIX DU SERVICE COMMUNAUTAIRE**

Presented to an ACSESS member firm that has shown an extraordinary commitment to, and genuine concern for, the community at large
Décerné à une entreprise membre d'ACSESS qui a fait preuve d'un engagement exceptionnel envers la communauté en général et y participe activement.

**HEALTH & SAFETY AWARD
PRIX DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL**

Presented to an ACSESS member firm that has demonstrated outstanding performance in workplace health and safety practices
Décerné à une entreprise membre d'ACSESS qui a obtenu des résultats exceptionnels en ce qui a trait aux pratiques en matière de santé et de sécurité au travail.

**EDUCATION AWARD *new in 2011
PRIX D'ÉDUCATION *nouveau de 2011**

Presented to an ACSESS member firm that has demonstrated an exceptionally strong commitment to training and education
Décerné à une entreprise membre d'ACSESS qui s'est distinguée par un engagement particulièrement exceptionnel en matière de formation et d'éducation.

**CHAPTER OF THE YEAR
PRIX DU CHAPITRE DE L'ANNÉE**

Presented to an ACSESS regional chapter that delivered excellent service to members at the local level
Décerné à un chapitre régional d'ACSESS qui a fourni d'excellents services aux membres à l'échelle locale.

- Show the industry what your team has accomplished
- Recognize a colleague or peer for their outstanding accomplishments
- Help ACSESS to showcase the contributions and practices of our industry leaders

- Faites part à l'industrie des accomplissements de votre équipe.
- Faites connaître les réalisations exceptionnelles d'un collègue ou d'un pair.
- Aidez ACSESS à souligner les contributions et les pratiques des chefs de file de notre industrie.

**To submit a nomination visit www.acsess.org/awards
Pour présenter une candidature, consultez le site www.acsess.org/awards**