

perspective

volume 12, number 10, october 1977

Girard credits 'team'

CHIP set up in two months

"A total team effort" was the way Director of the Canadian Home Insulation Program Gilles E. Girard explained how the program managed to get off the ground in only two months.

From the time Energy Minister Alastair Gillespie announced the program on June 29 until the office doors opened Sept. 1, program details had to be worked out; office space found; arrangements for publicity, staffing, and equipment had to be made; and systems for answering questions, processing applications, checking eligibility, and issuing cheques had to be developed.

Mr. Girard said he needed three months to have everything ready but with the co-operation and assistance of CMHC staff and Bell Canada, all of the essential services were ready Sept. 1.

The most critical areas that had to be ready were publicity, staffing and a communications network to handle enquiries. Since the program reimburses homeowners for work already done, the application and cheque processing systems were not initially crucial. The computer system used for issuing cheques became operational in mid-October — in time to handle the first applications.

"There's always a kink no matter what you do but I think the success of setting up so quickly was because we used management by objectives. Everyone knew what had to be done and did it. There was communication right down the line, so everyone knew what was going on."

"The management team still meets for a half-hour every day to iron out any problems and to see how we can improve on what we're doing."

"These meetings are important because the management team has to know what's going on in every area of the office. All of the jobs are interrelated and if one part isn't working, it



Director of the Canadian Home Insulation Program Gilles Girard chats with some of the computer terminal operators at the CHIP office in Montreal. The terminal operators are: (fr l to r) Roma Coulombe, Claudette Guénette,

Brigitte Meunier, Myrna Maclean, Monique Jomphre, Johanne Léger, Johanne Croisetière, and Celine Lavoie.

CHMC photo:

has an effect on the rest. Another thing is that anyone on the management team can take my place when I'm not here because they know what's going on and what has to be done."

CHIP's management team consists of Mr. Girard, Personnel Manager Yves Clément, Technical Advisor André

Laguë, Client Services Manager Robert Bouthillier, and Manager of Data and Entry Yves L'Ecuyer. Although they are not part of the management team, Mr. Girard said Information Officer Ginette Gauthier Desrochers, Administrative Officer Pierre Vinette, and Financial Manager Roger Couture, have a great deal of responsibility too.

There are currently 55 persons on staff, of which 30 permanent positions are staffed by CMHC personnel. Mr. Girard explained the office has a capacity to staff 110 positions and that contract personnel are hired as they are required.

Staffing a totally new program has meant that everyone working for CHIP has had to go through an intensive two-week training course. The first week dealt with the program in general and they learned about such things as program goals and delivery, the contents of the information kits, different types of insulation, and how to answer any questions that were likely to come up. The second week, they learned about their specific areas of work and how to operate the equipment.

Since CHIP is a national program working out of a central location, their communications network is, naturally, the key to the success of the program. Telephone operators are on staff from 7:30 a.m. to 7:30 p.m. to compensate for the different time zones across the country.

The office is geared to handle up to 2,000 phone requests a day. However,

Francine Riopelle, who is responsible for the telephone network and its staff, said that the calls come in waves. When advertisements are placed in daily newspapers across the country the office receives a lot of requests and since CHIP is planning another major publicity push, she expects phone calls will pick up.

During the first month, 30,000 requests for information kits were received. Of that, about 40 per cent came by phone and the other 60 per cent by mail. These kits contain information on eligibility for grants, how to insulate a home, CMHC accepted materials, how to apply for a grant, a grant application form, and a questionnaire that will help persons determine what type of insulation is required. Each kit also contains a warning against dishonest dealers.

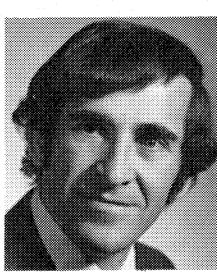
Once a person has insulated his home, and applies for the grant, terminal operators in the office code the application's information onto computer tapes. These are sent to a central computer bank where a card containing information necessary for the administration of the program is then produced. A detachable part of the card is the cheque which is then sent to the applicant. Mr. Girard said this entire process takes about six weeks.

There are currently 20 terminal operators on staff, of which eight are permanent employees. The group has a capacity to hire as many as 40 employees during peak periods.

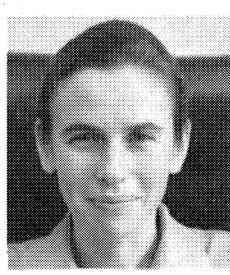


Since CHIP has only one office, the telephone system is important to the program's success. Above, Francine Riopelle (standing) looks over Louise Rondeau's shoulder while she provides information to a caller. Others in the photo include Ginette Prieur, Claudette Aubin, Georgette Villeneuve and Geneviève Ethier.

appointments



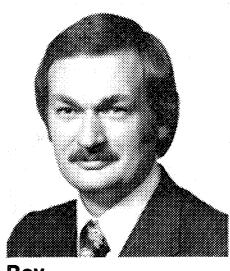
Normand
Marien



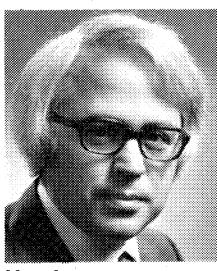
Judith
Eglington



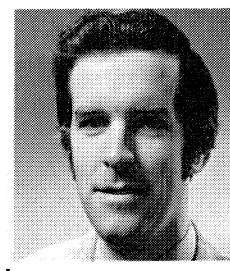
Warren
Sanderson



Roy
Nichol



Henri
Proulx



Ian
Miller

Normand Marien has been appointed Senior Co-ordinator, Office of the Secretary/Chairman. Mr. Marien joined the Corporation in January 1975 as Advisor, Social Housing, Montreal Metro District Office. Later that year, he became Assistant Manager, Special Projects, Montreal Mortgage Office. In 1976 he was appointed Co-ordinator, Personnel Services, Quebec Regional Office, and held that position until his recent appointment. Mr. Marien has a Bachelor of Arts, Master in Business Administration and an M.A. (Social Work) from the University of Montreal.

Judith Eglington is the first Director/Producer of the Publishing & Audio/Visual Services Division, ICOM. Ms. Eglington started her career as a commercial free-lance photographer in 1968. From 1969 to 1974 she taught Photography and Video-tape production at the Vancouver Free University and at the Media-Flow Center, as well as continuing her free-lance work. Prior to joining the Corporation, she was a free-lance Producer/Director of films, audio-visual shows, books of photography and photographic exhibitions. Her publications include "I am a Living Creature", 1971 and "Earth Visions", 1973. Ms. Eglington's photographs, have appeared in numerous magazines.

Warren J. Sanderson, who was Manager of the Hamilton Branch, is now the Manager of the Corporation's new Mississauga Office. Since starting his career at the Corporation, Mr. Sanderson has held several positions related

to Mortgage and Property in National Office and the Toronto Branch. In 1967 he was promoted to Manager of the Ottawa Branch and in 1969, Assistant Director, Urban Renewal and Public Housing Division in National Office. He had been Manager in Hamilton since 1974. Mr. Sanderson has a Bachelor of Commerce degree from Carleton University.

Replacing Mr. Sanderson in Hamilton is **Roy W. Nichol**. Mr. Nichol joined the Corporation in 1968 as an Engineer in the Vancouver Branch. In 1971, he transferred to the Toronto Branch as Assistant Branch Inspections Officer and since June of 1973 has been Branch Engineer, Program Manager and Assistant Manager, Programs in the Regina Branch. Mr. Nichol has a bachelor of Science degree in Civil Engineering from the University of Manitoba.

Henri Proulx was recently appointed Assistant to the Vice-President, Administration. Mr. Proulx joined the Corporation in December 1974 as Co-ordinator, Administration and Finance, Quebec Region. Before joining the Corporation he was Senior Consultant with the Bureau of Management Consulting of the Government of Canada. He has a Bachelor of Commerce degree and a Master of Commerce degree with specialization in Business Administration from Laval University.

Ian S. Miller has been appointed Senior Advisor-Development Planning, Management Development Division. Mr. Miller joined the Corporation in October 1975 as Director, Systems Development Division, National Office. Prior to joining the Corporation he held various systems related positions with IMB Canada Ltd., and the Royal Bank of Canada. Prior to his present appointment he was Executive Assistant to the Vice-President, Administration. He has a Bachelor of Commerce degree from McGill University.

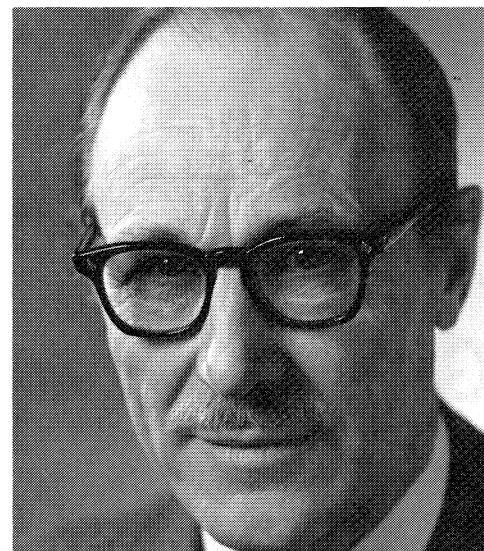
Robert Lundgren dies

Robert O. Lundgren, assistant director of the Correspondence Unit, Secretariat Division died October 4, after a long illness. He was 59.

Since joining CMHC in 1966, Mr. Lundgren held several writing and supervisory positions in Information Division before being transferred to the Correspondence Unit in 1974. When he became ill last March, he was about to become senior consultant, Office of the Secretary/Chairman.

Prior to 1966, he served 28 years in the Canadian Army. During World War II, he was commissioned from the ranks in 1941, served as a regimental officer in Italy in 1943-44, and was an air observation pilot in Northwest Europe in 1945-46. Following the war, he held several positions until he retired at the rank of Major.

Mr. Lundgren was also a well known photographer in the Ottawa area. He had several showings of his photographs, some of which were sponsored by the National Film Board. Samples of



Robert O. Lundgren

his work have also appeared in CMHC publications.

Mr. Lundgren is survived by his wife Muriel, two daughters Jill and Diane, and son Michael.

with work conditions, benefits, classification and compensation, programs, and staffing.

Follow up systems have been set up to encourage employee-supervisor communications and to ensure employees are satisfied with the answers that they have been given.

On the Dialogue form, the employee is asked if he has spoken to his supervisor about his question or problem. If there is no reply, or if the employee replies that he has not spoken to his supervisor, the Dialogue co-ordinator will write asking him to do so.

The second follow up system is attached to the reply and it asks the employee if he is satisfied with the answer. The employee is asked to complete and return the form promptly. Another follow up system has been established for employees who do not reply to the form. However, if an employee replies that he is not satisfied, the question goes through the original process with a note indicating where the first answer was unsatisfactory.

dialogue

By Marie-Claire Larocque

Since the Dialogue program was introduced in July, 1976, over 120 requests have been submitted for reply.

This program, which is an integral part of human relations, is intended for all of you—all employees of CMHC.

Its primary objective is to help you with special problems, or with information that perhaps you have overlooked or could not find, and it does this while preserving your anonymity at all times.

Subjects vary, but in general, they deal

people and places

Transfers

In National Office:

Richard Flaman, New Brunswick Regional Office to Program & Market Requirements.

Eileen M. Dear, Ottawa Branch to Municipal Infrastructure Division.

Raymond P. Dubois, Policy Development Division to Office of the President.

Micheline LeBlanc, Mortgage Office, Montreal to Mortgage Administration Division.

R. Larry Grover, Management Services Division to Administration Division.

In the Field:

Frank C. Pelley, Corner Brook Office to Moncton Office.

Ken J. Taylor, Newfoundland Regional Office to New Brunswick Regional Office.

Thomas J. McWhirter, Ottawa Branch to St. John's Branch.

Yves L'Ecuyer, Real Estate Office, Montreal to Canadian Home Insulation Program.

Robert P. Walker, Personnel Division to Parc Royal Project, Real Estate Office, Montreal.

Jean-Claude Grenier, Place des Prairies Project to Canadian Home Insulation Program.

Denise Constantineau, Montreal South Shore Office to Chicoutimi Office.

Danielle D'Aoust, Real Estate Office, Montreal to Quebec Regional Office.

Igor R. Zahynacz, Calgary Branch to Thunder Bay Branch.

Jean-Francois Martin, Mortgage Office, Montreal to Ottawa Branch.

Michael A. Geller, Vancouver Branch to St. Lawrence Project, Toronto Branch.

David Kingsley, Direct & Insured Lending Division to Lending Operations, Thunder Bay Branch.

Gary W. Martin, Regina Branch to Saskatchewan Regional Office.

Peter H. Schroeder, Prince Albert Inspections Office to Regina Branch.

David Thane, Fredericton Branch to Saskatoon Branch.

Colin K. Crumb, Regina Branch to Calgary Branch.

Jean Yves Perreault, Social Housing Division to Regina Branch.

Nelson L. Merizzi, Office of the President to Vancouver Branch.

Jardins St. Georges Project, Real Estate Office, Montreal, joined August 22, 1961.

Gerald Revill, Building Caretaker, Cumberland Court, Ottawa Branch, joined January 29, 1964.

Edward T. Kowalski, Compliance Inspector, Toronto Branch, joined August 4, 1955.

Pierre J. Gaignery, Administrative Assistant, Mortgage Administration Division, joined January 1, 1956.

25 year club

There are four new members: **Roger Wambolt**, Supervisor, Appraisals, Professional Standards and Technology Sector; **Normand L. Bazinet**, Coordinator Documentation Processing, Data Services; **Robert H. Sprague**, Manager Accommodation Services, Administration Division; and **Fred D. Horler**, Program Officer, Social Housing Division.

30 year club

There are two new members: **Paul A. Legault**, Program Manager (Social Housing), Hull Branch; and **Walter G. Harboenco**, Chief Inspections Officer, Edmonton Branch.

retirements

Maurice Marchand, Building Cleaner,

perspective

Published monthly for employees of
CENTRAL MORTGAGE AND
HOUSING CORPORATION

George Ono, Editor

Please address all contributions including business activities and Recreation Club and social items to the Editor, News and Information Division, National Office.



CONTAINS
RECYCLED
DE-INKED
FIBRE

Edmonton inspector stars in television series beamed to remote areas by satellite

By J. Michael Warmington

Pewapskichakos.

It may not mean much to you, but in Alberta it stands for Project Iron Star; and Central Mortgage and Housing Corporation is deeply involved in Pewapskichakos. As one of the key government agencies involved in housing in northern Alberta rural areas, CMHC has developed a series of half-hour "how to" television programs hosted by Joe Southerden, chief inspector of the rural and native program at the Edmonton Branch Office.

"Joe the House Doctor", as the program is called, consists of a series of 20 weekly programs designed to assist the residents of three remote Alberta communities in the intricacies of installing such items as insulation, plumbing, and wiring. There will also be programs on re-roofing, room additions, and a number of other ideas that can be done in conjunction with CMHC's Rural RRAP, and Emergency Repair Programs.

The Programs are telecast to the three remote communities from the Edmonton based television studio of the Alberta Native Communications Society (ANCS).

What it's all about

On January 13, 1976, a joint U.S./Canada communications satellite, the world's most powerful, was launched from Cape Canaveral, Florida. With a design life of two years, the \$60 million satellite is being used for a series of social, technological and communications experiments by various groups on both sides of the border.

Staff gather for Kamloops 'frolic'



(fr. l to r) Dan Currie, Tom Fraser, Howie Morgan, Peter Osborne, and Pat Hughes relax while waiting to tee-off.

Seventy-five CMHC employees and their families from the B.C. and Alberta Regions gathered in Kamloops on September 16, 17 and 18 for the second annual Kamloops Fall Frolic.

The weekend began Friday evening with a Bar-B-Q at Larry Holman's residence, followed by dancing at Tiffany's Disco till the early hours of the morning.

Saturday started early with a buffet breakfast prior to the official tee-off by Tom Fraser. A total of 46 golfers completed the 18 holes, with the last foursome approaching the 19th hole around 4:30 p.m.

On Saturday evening the participants gathered at the Asian Palace for dinner and dancing. The highlight of the evening came with the presentation of

One of the Canadian experiments is Project Iron Star.

Essentially, this involves research and developing communications techniques via the satellite from the Edmonton studio of ANCS to the isolated Alberta communities of Assumption, Fort Chipewyan, and Wabasca-Demeris, from August 1 through December 15, 1977. The television broadcasts are scheduled every second day and will total over 200 hours broadcasting.

There are three separate voice signals entering each of the three participating communities allowing for language services in English, Cree, and Slavey. Each community has a voice return path enabling the viewers to respond directly to the broadcasts while they are in progress.

In the participating communities, programs are received by groups in community halls, and church basements. Receiving and transmitting facilities have been designed to encourage full audience participation. A facilitator has been trained and assigned to each community to expedite maximum utilization of the equipment. In addition, each community is equipped with "porta-pac"



Edmonton Chief Inspections Officer, Rural and Native Housing, Joe Southerden, stars in his own television series. His shows, 'Joe the House Doctor' are beamed up to remote areas of Northern Alberta via satellite.

video facilities to use in taping community activities. The participating community will thus be able to display the community according to their views, and to make an ongoing contribution to the programs.

CMHC through its "Joe the House Doctor" series is delighted with the favourable response from the communities, and is now planning to expand the format to closed circuit cable systems already operational across the major urban centres in Alberta. It is hoped that by October, the program will bring to city dwellers in Alberta, the vast knowledge of home building and repair methods supplied by CMHC's own Joe Southerden.



London takes first inter-office slow-pitch tourney

By A.A. Chahbar

The London Branch hosted the First Annual London Slow Pitch Tournament on Saturday, August 13. Teams from Hamilton and St. Catharines vied with the host club for the trophy, emblem

of supremacy on the diamond.

The round-robin tournament began with London meeting a determined Hamilton team. The calibre of play was enthusiastic, with London holding on for a win.

The host club then responded to the St. Catharine challenge and after a hard fought game London was again victorious.

The two visiting teams met in a third game from which Hamilton emerged the winner. Immediately a challenge was issued and Hamilton, bolstered by several St. Catharine's players, took to the field against London.

This "All Star" game was, by far, the best game of the day, affording both spectators and participants the enjoyment of a pretty good brand of softball.

The London team was pronounced winner of the "London Cup" and everyone adjourned to a pool party and evening get-together.

Several mutterings of "we're gonna win it next year" could be heard, and it is our hope that other offices will rise to the challenge and put forth a team for the Second Annual London Cup Tournament.

Noteworthy news . . . "Misplaced Loyalties" it was necessary for Doug Hughes of London to play under the St. Catharines banner, but did he have to play so well? . . . "Good glove, no arm" Ron Rodier, Hamilton, exhibited that unique pitching style for which he has become famous — as an outfielder . . . Sue Powell, St. Kitts, also wore the pitcher's hat — in fact, Harold Lampman, Hamilton, threw his back out when challenged by her deceptive slow ball . . . after years of retirement from the diamond, Bruce Smith, London, assumed his old position — at the end of the bench . . . "Secret Weapons" to preserve a win, London was forced to bring out their ace relief pitcher Curt 'Sparky Lyle' Martin and Hamilton volunteered Warren Sanderson as umpire.



Sue Powell of St. Catharines demonstrates her pitching form against batter Steve Chapman of London. Behind Sue is St. Catharines second baseman Ron Carle.

Features produced to increase public understanding

If you are a regular viewer of TV news programs, do not be surprised to find items about CMHC popping up on the small screen from now on.

As part of its efforts to increase public understanding of the Corporation's role in improving housing conditions in Canada, the Information and Communications Centre at National Office has retained an Ottawa film studio to produce a series of three-minute news features about our activities. These films will be distributed directly to 90 TV stations across the country.

Generally, the public knows about CMHC. Most people know, for instance, we make loans to support better housing and improve communities. While this remains one of our most important jobs, the TV items will tend to focus on the lesser known aspects of our operations.

But, how many people (even inside the Corporation) know that for 10 years CMHC has funded a National Research Council study to find out how noise from road traffic and trains affects people in their homes?

The data collected through this research is going to be used to set noise level standards for NHA-financed housing. These standards will directly benefit people living close to major roadways and railroad tracks.

The research we have carried out and some of the methods we suggest for toning down road and rail noise is the subject of one of the TV films which was prepared in August. By the end of September two other films had been shot. One dealt with the Children's Environments Advisory Service and the other with the Maryfield demonstration project in Charlottetown.

When considering topics for the TV stories, ICOM had two main criteria — the stories had to be both newsworthy and capable of being illustrated visually.

"We are not producing TV commercials nor are we buying the time for these films to be shown. We are simply sending them to the TV news directors who will judge them on their quality and news value before deciding to include the films in their nightly news line-up," said Bob Couillard, ICOM's director of news and information.

As part of its contract, the producer, Scott Films Limited, will monitor usage of the film clips and report back its findings to ICOM.

"Television is the single most important medium for reaching mass audiences that we have. We will all be watching anxiously to see the outcome of this first attempt to use TV to tell our story to the public," said Mr. Couillard.



This frame, from the film on the effects of noise on people, is of Elaine Champagne, a University of Ottawa secretary, who took part in the sleep

experiment. She and others, who snooze in the name of science get \$10 a night for the 20-night experiment. Not a bad way of picking up \$200.

women's bureau

By Huguette Sippling

Women's Bureau representatives across Canada have elected the second Advisory Council. The new delegates, elected over the summer, will hold office until June 1979.

The new Council met for the first time in Ottawa from September 14th to 16th and all the members showed a great deal of enthusiasm and motivation towards their task as delegates.

During this meeting, Council delegates discussed several points of concern some of which are included below.

Evaluation of employees

In October 1976 and again in April 1977, the W.B. had expressed its concern to Personnel Division about both the evaluation forms and the lack of proper training for those who must evaluate staff.

The delegates are pleased that a Task Force has now been established to look into the evaluation procedure, but they are worried at the lack of time between now and the next evaluation cycle. Obviously, all the "evaluators" cannot be trained in such a short period.

Job Posting

The delegates are now examining staff reaction towards job posting.



Cathy Corrigan

Discussions then will be taking place with either Local/Regional Management or Personnel Division to transmit the staff feedback to them and possibly identify problem areas.

Maternity leave for adoptive parents

Following a Women's Bureau recommendation, the policy on maternity leave was extended to include the adoptive parent.

Air travel insurance

There is still a Women's Bureau recommendation before Management to extend the air travel insurance to cover single employees travelling on behalf of the Corporation.

Attitudinal survey

In 1978 the W.B. will survey the female staff to identify their attitudes

and interests towards a career at CMHC.

Training and development for Administrative support staff

The W.B. is recommending that a familiarization session for support administrative staff be held in the various offices across Canada. Delegates will be contacting regional and local Management in this regard. Also the W.B. is recommending that Management Development Division (MDD) provide more training and development opportunities for levels 31 to 37.

Elections

The Council elected Cathy Corrigan of National Office to serve as President. Also, Pat Barrett from Newfoundland was chosen to represent the Advisory Council on the Task Force on the Status of Women in CMHC. Their terms will last for two years.

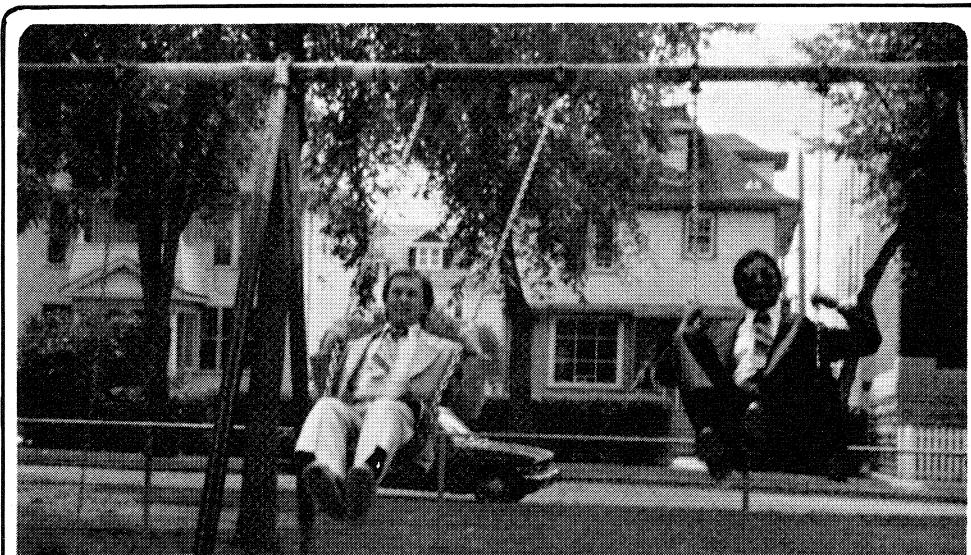
In addition, delegates had the opportunity, during this meeting, to learn and practise the team approach to problem solving. Pierre Lacroix from MDD assisted the Council in this training.

In summation; the Women's Bureau continues to forge ahead in its activities and needs the views and support of all the female staff to remain viable.

Please contact your W.B. representative on any matter pertaining to the Women's Bureau because your representative is YOUR spokesperson.



The newly elected Advisory Council: (fr l to r) front row — Marie Pouliot (Quebec), Doris Asselin (National Office), Elaine Kent (Nova Scotia), and Linda MacNaughton (Saskatchewan); second row — Lise Guillemette (Quebec), Irene Quinton (Prince Edward Island), Cathy Corrigan (National Office), Della Zederayko (British Columbia), Jeanne d'Arc Arsenault (New Brunswick), and Rita Daniel (National Office); third row — Lynn Clément (Ontario), Carol King (Manitoba), Pat Barrett (Newfoundland), Leigh Terry (Ontario), Nancy Sinclair (Alberta), and Huguette Sippling (Women's Bureau Co-ordinator, National Office).



In the words of Elbert Hubbard, "The typical auditor is a man past middle age, wrinkled, intelligent, cold, passive, non-committal, with eyes like a codfish — polite in contact, but at the same time unresponsive... a human petrification with a heart of feldspar and without the charm of the friendly germ... Happily they never reproduce and all of them finally go to Hell." To dispell the rumour, auditors Neil MacDowell and Ravi Gupta sent this photo of their recent trip to Winnipeg, to show us that they do know how to swing.

Mise en route du Programme d'isolation thermique des résidences canadiennes

Le Programme d'isolation thermique des résidences canadiennes (PITRC) fonctionne depuis le début septembre et son bureau central a été mis sur pied dans un temps record soit environ deux mois. Il est logé dans le Bureau des propriétés immobilières de Montréal au 2350, chemin Manella.

"Le fait que le bureau ait réussi à être fonctionnel en une si courte période de temps, nous dit Gilles E. Girard, directeur du programme, est dû à l'application maximale du principe de gestion dirigée vers les objectifs mais adaptée aux besoins spécifiques du bureau". Gilles explique que l'équipe de direction mène à bonne fin les objectifs établis par la direction et le personnel du programme tandis qu'il agit comme catalyseur dans les efforts de chacun. Chaque matin il se réserve le temps entre 8 h 30 et 9 h pour rencontrer ses chefs de service, revoir avec eux les activités de la veille, discuter des problèmes et envisager ceux de la journée. Les chefs de service sont au courant de toutes les activités qui se passent au PITRC, ce qui permet à chacun d'oeuvrer plus librement et de créer au sein de chaque service et dans l'ensemble un climat de confiance.

Près de la moitié des employés qui travaillent au bureau central ont été recrutés au sein de la Société et selon le volume de travail, des employés contractuels complètent l'ensemble qui se chiffrera, quand le bureau fonctionnera à pleine capacité, à 110 employés. L'équipe d'administration se compose de Gilles E. Girard, directeur; Yves Clément, responsable du personnel et de l'administration; André Laguë, conseiller technique; Robert Bouthillier, responsable du service à la clientèle, Yves L'Ecuyer, au traitement des données; Ginette Gauthier Desrochers, agent d'information; Roger Couture, gérant du service des finances et Pierre Vinette qui, sans faire partie de la direction proprement dite, est l'agent d'administration du bureau.

Le bureau central gravite sur le service téléphonique qui est équipé pour



Le directeur du Programme d'isolation thermique des résidences canadiennes (PITRC) Gilles E. Girard, s'entretient avec un groupe d'opératrices des terminaux d'entrée des données: Francine Martin, Johanne Léger,

Roma Coulombe, Claudette Guénette, Monique Jomphre, Brigitte Meunier, Myrna Maclean et Johanne Croisetière.

recevoir jusqu'à 2 000 appels par jour. Tous les employés ont reçu un cours de formation de deux semaines. Durant la première semaine ils se sont familiarisés avec le programme en général; le dossier d'information, les buts du programme, le côté technique de son application, les matériaux acceptables, etc. La deuxième était désignée pour la préparation particulière de chacun, en exemple, la formation des téléphonistes par Bell Canada, etc.

A ce jour, le programme n'en est qu'à ses débuts et deux standardistes qui acheminent les appels à une quinzaine d'employés suffisent à répondre à la demande. Francine Riopelle, responsable des téléphonistes, estime que ce nombre augmentera bientôt puisqu'une nouvelle campagne de publicité se prépare et que chaque fois qu'une annonce paraît quelque part au pays les tableaux d'appels s'illuminent dès le lendemain. "Notre service est assez

souple qu'il peut palier à toutes éventualités. Nous avons du personnel disponible et en attente." Pour l'instant, la majorité des demandes sont pour l'obtention du dossier d'information.

Demande de renseignements

Quand un appel est reçu, la téléphoniste inscrit directement sur une étiquette le nom et l'adresse du requérant et l'achemine vers la salle du courrier d'où la pochette d'information lui est envoyée. Quelquefois elle doit fournir des explications supplémentaires surtout quant à l'admissibilité du requérant puisque toutes les provinces ne font pas encore partie du programme fédéral (le bureau central dessert tout le Canada). Tel est le cas pour le Québec et l'Alberta tandis que la Nouvelle-Écosse et l'Île-du-Prince-Édouard poursuivent un programme fédéral commencé plus tôt. Si le requérant n'est pas admissible, la téléphoniste se chargera de lui faire parvenir la brochure du ministère de l'Énergie, Mines et Ressources qui s'intitule "Emprisonnons la chaleur". Celle-ci n'offre aucune aide financière mais poursuit l'idée première du Programme d'isolation thermique des résidences canadiennes soit l'éducation du public sur la conservation de l'énergie.

Durant le premier mois d'activités, 30 000 dossiers d'information ont été envoyés dont 40 pour cent ont été demandés par téléphone et 60 pour cent par la poste. Le dossier comprend comment déterminer si l'on est admissible et comment formuler une demande; on donne aussi des indications concernant la manière de poser l'isolation et la liste de matériaux acceptables ainsi que des avertissements contre les entrepreneurs peu conscients.

Gilles E. Girard croit que le projet est sur le point de démarrer puisque les

premières demandes d'aide commencent à rentrer et que les chèques de remboursement seront envoyés à partir du 20 octobre. Selon lui il faudra jusqu'à six semaines avant que les clients soient remboursés des deux tiers des dépenses engagées pour l'achat de matériaux isolants jusqu'à concurrence de \$350.

Traitements des données

Le Programme d'isolation thermique des résidences canadiennes ou le PITRC comme tous sont portés à l'appeler fonctionne par ordinateur avec un système de données sous la surveillance d'Yves L'Ecuyer. Vingt opératrices de terminaux d'entrée des données enregistrent toutes les demandes sur bobines. Celles-ci sont envoyées chaque jour à une entreprise d'informatique qui se charge de produire, durant la nuit, les cartes comportant toutes les particularités nécessaires à l'administration du programme: rapports de chèques émis, de conciliation bancaire, de duplication d'adresse (pour cas de fraude) et d'inspections. Une partie détachable de la carte est le chèque qui est envoyé au requérant. Comme dans les autres services, une partie seulement de l'effectif est permanent, huit dans ce service; les autres sont des contractuels qui sont engagés selon le volume et leur nombre pourra atteindre 40 employés puisque le service comporte 40 terminaux d'accès.

Il est bon de rappeler que le bureau est ouvert de 7 h 30 à 19 h 30 en raison de l'écart horaire qui existe au pays et que les employés doivent travailler à heures variables.

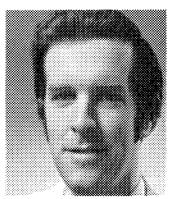
Si Gilles E. Girard juge que l'installation du bureau central a été un coup de maître il refuse d'en prendre la responsabilité. Selon lui rien n'existerait s'il n'y avait pas eu, depuis le premier jour, un esprit d'équipe formidable qui met en jeu le meilleur de chacun.



Les appels téléphoniques se font de plus en plus nombreux et Francine Riopelle, responsable des téléphonistes, suit de près le nombre et la provenance des appels que reçoivent Ginette Prieur, Louise Rondeau, Claudette Aubin, Georgette Villeneuve et Geneviève Ethier.

nominations

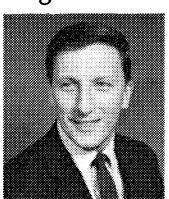
IAN S. MILLER, conseiller principal en planification du perfectionnement à la Division du perfectionnement du personnel administratif, est entré au service de la Société en 1975 à titre de directeur de la Division de l'élaboration des systèmes après avoir occupé divers postes reliés au domaine des systèmes. Au moment de sa nomination il était l'adjoint exécutif du Vice-président à l'administration. Il possède un baccalauréat en commerce de l'Université McGill.



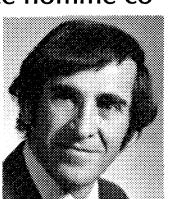
MARLENE McLARTY, gérant adjoint du bureau de Kingston, est entrée au service de la Société en 1970 à la succursale de Regina où elle a été évaluateur professionnel (junior), agent puis gérant des programmes de logement social. Elle détient un brevet d'enseignement de l'Université de la Saskatchewan.



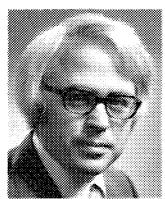
PETER SHEEHAN, qui était gérant de la documentation à la Division des services de gestion est maintenant coordonnateur de l'administration et des finances au Bureau régional de la Nouvelle-Ecosse. Entré au service de la Société en 1962 à la succursale de Halifax, il était au Bureau national depuis 1967.



NORMAND MARIEN a été nommé coordonnateur principal au Bureau du Secrétaire du département d'Etat/Président du Conseil d'administration de la Société, M. Bill Teron. Entré au service de la Société en janvier 1975 à titre de conseiller en logement social au Bureau de district du Montréal métropolitain, il a été gérant adjoint des projets spéciaux au Bureau des hypothèques de Montréal et coordonnateur des services au personnel, au Bureau régional du Québec. Il possède un baccalauréat ès arts, une maîtrise en gestion d'entreprise et une maîtrise en travail social, de l'Université de Montréal.



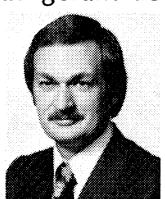
HENRI PROULX, adjoint du Vice-président à l'administration, était au service de la Société depuis 1974 à titre de coordinateur, administration et finances, pour la région du Québec. Antérieurement conseiller principal au Bureau des services consultatifs en gestion du gouvernement canadien, il possède un baccalauréat en commerce, ainsi qu'une maîtrise en commerce avec spécialisation en gestion d'entreprise, de l'Université Laval.



WARREN J. SANDERSON qui était gérant de la succursale de Hamilton a été nommé gérant du nouveau bureau de Mississauga. Il a occupé divers postes à la Division des créances hypothécaires (Bureau national) et à la succursale de Toronto. En 1967 il devint gérant de la succursale d'Ottawa et, en 1969, directeur adjoint à la Division de la rénovation urbaine et du logement public, au Bureau national. Il possède un baccalauréat en commerce de l'Université Carleton.



ROY W. NICHOL, nouveau gérant de la succursale de Hamilton est à la Société depuis 1968 et a été ingénieur à la succursale de Vancouver, agent adjoint des inspecteurs à la succursale de Toronto, ingénieur et gérant de programme à la succursale de Regina. Il possède un baccalauréat ès sciences, en génie civil, de l'Université du Manitoba.



NANCY M. LAVER, gérant du Bureau de prêts d'Oshawa a été, depuis son entrée au service de la Société en 1975, agent des programmes de logement d'initiative communautaire à la succursale de Toronto et gérant des programmes de logement social à la succursale de Hamilton. Elle possède un baccalauréat en commerce de l'Université McMaster.



perspective

Journal publié mensuellement pour les employés de LA SOCIÉTÉ CENTRALE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT
Rédactrice en chef: Lucille Tessier

Veuillez adresser vos articles rédigés en français ou toutes communications et suggestions relatives à la publication des textes français à la rédactrice française de Perspective, Centre de communication et d'information, au Bureau national.



CONTIENT DES FIBRES DÉSENCRÉES ET RECYCLÉES

retraites

Maurice Marchand, des services d'entretien des Jardins St-Georges, Bureau des propriétés immobilières de Montréal, à la Société depuis août 1961;

Gerald Revill, concierge du projet Cumberland Court, Ottawa, à la Société depuis janvier 1964;

Edward Kowalski, inspecteur en conformité de devis au bureau de Toronto, à la Société depuis mai 1955;

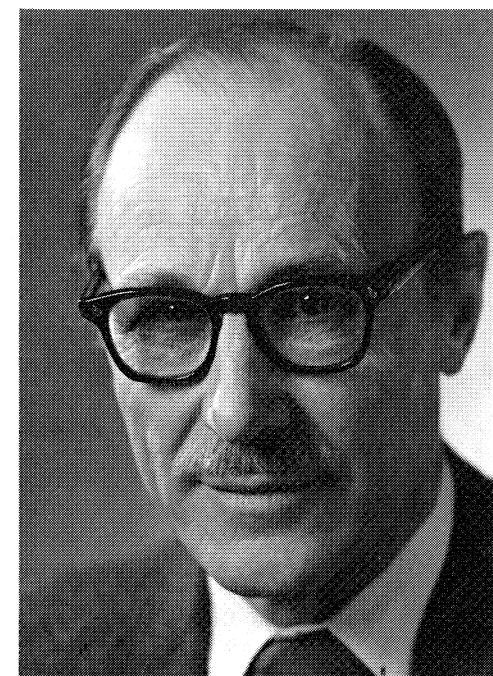
Pierre Gaignery, adjoint administratif à la Division de l'administration des créances hypothécaires, Bureau national, à la Société depuis janvier 1956.

Robert Lundgren décédé

M. Robert Lundgren, directeur de l'unité de correspondance du Secrétariat de la Société est décédé à Ottawa le 4 octobre à la suite d'une longue maladie. Il avait 59 ans.

Au service de la société depuis 1966 d'abord à titre de rédacteur à la Division de l'information ensuite de superviseur adjoint des relations avec les médias, Robert Lundgren devait être nommé coordinateur senior du Bureau du Secrétaire/président du conseil d'administration peu après son départ en mars dernier. M. Lundgren était venu à la Société après une brillante carrière dans l'armée canadienne d'où il avait pris sa retraite alors qu'il était major. Il était aussi très connu pour ses travaux en photographie ayant participé à des expositions parrainées par l'Office national du film et l'Ottawa Camera Club et ayant enseigné la photographie. Plusieurs de ses photos ont illustré des publications de la Société.

Il laisse dans le deuil sa femme, Muriel, un fils et deux filles.



allées et venues

MUTATIONS

Au Bureau national

Raymond Dubois, de la Division de l'élaboration des propositions au Bureau du Président;

Larry Grover, de la Division des services de la gestion à la Division de l'administration;

Robert Walker, de la Division du personnel au Bureau des propriétés immobilières de Montréal;

David Kingsley, de la Division des prêts directs et assurés à la succursale de Thunder Bay;

Jean-Yves Perreault, de la Division du logement social au bureau de Regina;

Nelson Merizzi, du Bureau du Président au bureau de Vancouver.

Danielle D'Aoust, du Bureau des propriétés immobilières de Montréal au bureau régional du Québec;

Igor Zahynacz, de la succursale de Calgary à la succursale de Thunder Bay;

Jean-François Martin, du Bureau des créances hypothécaires de Montréal à la succursale d'Ottawa;

Michael Geller, du bureau de Vancouver au Projet St-Lawrence, bureau de Toronto;

James Morris, de la succursale de Windsor à la succursale de Oshawa;

Gary Martin, du bureau de Regina au bureau régional de la Saskatchewan;

Peter Schroeder, du bureau de Prince Albert au bureau de Regina;

David Thane, du bureau de Fredericton au bureau de Saskatoon;

Colin Crumb, du bureau de Regina au bureau de Calgary;

James Walker, du bureau de prêts de Saint-Jean, N.-B., au bureau de Vancouver.

À l'extérieur

Richard Flaman, du bureau régional du Nouveau-Brunswick à la Division des besoins du programme et du marché, Bureau national;

Eileen Dear, de la succursale d'Ottawa à la Division de l'infrastructure municipale (Bureau national);

Micheline LeBlanc, du Bureau des créances hypothécaires de Montréal à la Division de l'administration des créances hypothécaires (Bureau national);

Frank Pelley, du bureau de Corner Brook au bureau de Moncton;

Gordon Thompson, du bureau de Kitchener au bureau de Saint-Jean, N.-B.;

Ken Taylor, du bureau régional de Terre-Neuve au bureau régional du Nouveau-Brunswick;

Thomas McWhirter, de la succursale d'Ottawa au bureau de Saint-Jean, T.-N.;

Yves L'Ecuyer, du Bureau des propriétés immobilières de Montréal au Programme d'isolation thermique des résidences canadiennes;

Jean-Claude Grenier, du projet Place des Prairies au Programme d'isolation thermique des résidences canadiennes;

Denise Constantineau, du bureau de Montréal — Rive Sud au bureau de Chiboutim;

Roger Wambolt, surveillant (évaluations) au Secteur des normes professionnelles et de la technologie;

Normand Bazinet, coordonnateur du traitement de la documentation, Services des données, Bureau national;

Robert Sprague, gérant des services locaux à la Division de l'administration, Bureau national;

Fred Horler, agent de programme à la Division du logement social, Bureau national.

club des 25 ans

club des 30 ans

Paul Legault, gérant de programmes (logement social) au Bureau de Hull;

Walter Harboenco, agent en chef des inspections, bureau d'Edmonton.

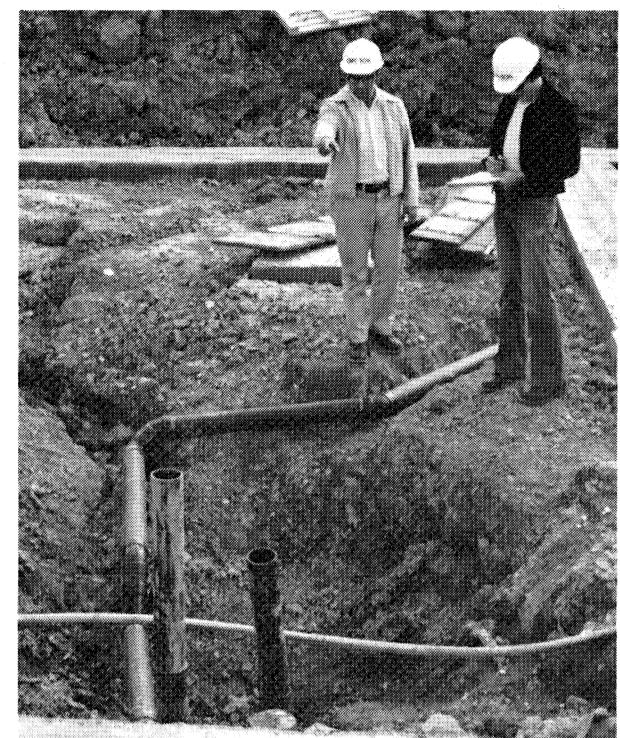
Terminologie et technologie font route ensemble...

Depuis longtemps les terminologues de la Société travaillaient abstraite-ment avec les termes employés pour décrire les méthodes et les matériaux en usage dans la construction résiden-tielle. Afin de se familiariser avec l'as-pect technique du bâtiment ainsi qu'avec les divers éléments d'une con-struction ordinaire, l'équipe — composée de Marcel Lefebvre, terminologue en chef, Sylvain Larivière, terminologue et Pierre Leclerc, responsable de tra-ductions techniques — a obtenu la per-mission de visiter à volonté un chantier de construction de la banlieue est d'Ottawa où, publications de la Société en main, ils sont allés étudier sur place des exemples concrets du vocabulaire qu'ils utilisent chaque jour.

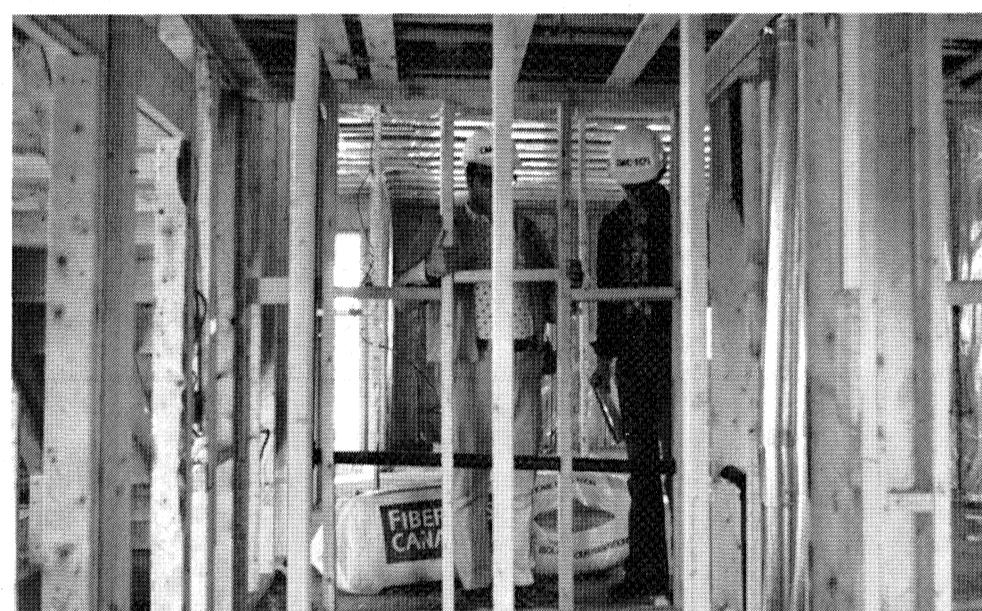
Malgré la bonne volonté de plu-sieurs, dans les métiers de construction, un "truss" sera toujours un "truss" et rarement une "ferme" sauf si le Bill 101 apporte les résultats escomptés. Alors on entendra parler couramment de semelles, de montants et de fonds de clouage au lieu de footings, de studs ou de furrings. Mais à ce temps-là il fau-dra aussi penser métrique et oublier le "2 par 4" pour parler du "38 par 89" etc... une toute autre histoire.



Le terminologue recherche dans les "Normes de construction résidentielle" les exigen-ces visant les fouilles d'une maison, pendant que s'effectue la mise en place du béton dans les coffrages prévus pour les semelles filantes.



Semelles filantes. Elles supportent les murs de fondations. Leur face supérieure est rainurée afin de contrer le déplace-ment latéral du mur qui viendra s'y appuyer. Noter que les tuyaux d'alimentation en eau (en cuivre) et d'évacuation des eaux usées (en plastique) sont déjà en place; ils seront raccordés plus tard à l'installation de plomberie.



Vue de l'ossature d'une cloison composée de poteaux et d'entretoises. On peut supposer qu'il s'agit d'une cloison non porteuse, vu qu'un branchement de plomberie traverse les poteaux.



Tout comme la plomberie et parfois, certains conduits de chauffage, les fils électriques sont dissimu-lés dans les murs et relient interrupteurs, prises de courant et sorties électriques en un réseau parfois complexe. Le polyéthylène que l'on voit sur les murs extérieurs recouvre l'isolant thermique posé entre les poteaux et le protège de la vapeur d'eau venant de l'intérieur; on l'appelle pare-vapeur.



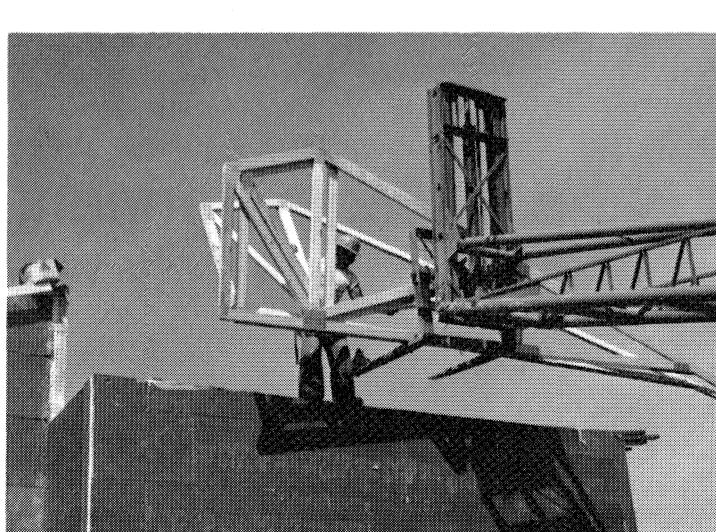
"Mainmise" sur le régulateur de tirage de la cheminée, Sylvain étudie le mécanisme qui règle l'entrée de la fumée dans la cheminée.



Pontage des joints entre les plaques de plâtre. Après avoir noyé un ruban perforé dans le ciment spécial, l'ouvrier recouvre le joint de deux autres couches de ciment. Le tout sera poncé après durcissement de la dernière couche, tout comme le ciment qui masque les vis de fixation.

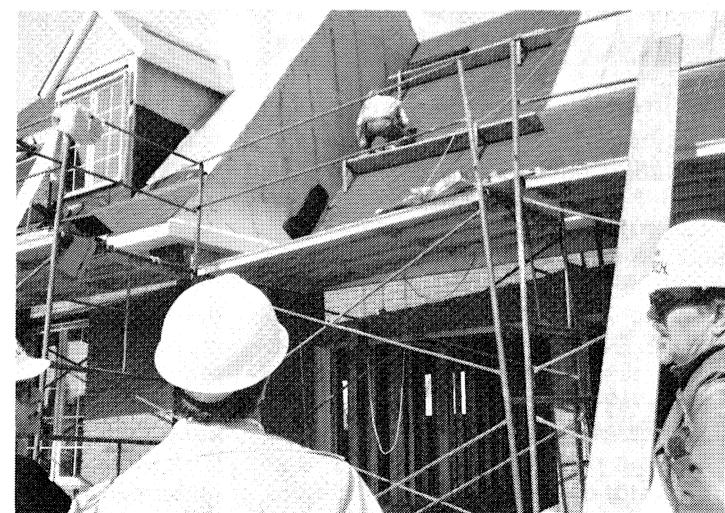


Détail de briquetage. L'appui d'une fenêtre est généralement constitué d'une pierre ou, comme ici, de briques posées sur chant, c'est-à-dire sur le côté et non à plat. Les briques posées dans le sens de l'épaisseur du mur se nomment boutisses, par opposition aux panneresses, dont l'axe est parallèle au mur.



La préfabrication occupe une place de plus en plus importante dans l'industrie du bâtiment. L'exemple le plus courant en est peut-être celui des fermes de toit que l'on s'apprête ici à mettre en place.

photos: Betty Taylor



Pose des bardeaux d'asphalte. La pose se fait à partir du débord de toit en remontant vers le faîte. Près de la lucarne, on s'aperçoit qu'un panneau de contreplaqué et un papier de revêtement précédent les bardeaux d'asphalte.

bureau de la promotion féminine

par Huguette Sipling

Les représentantes du Bureau de la promotion féminine à travers le pays ont choisi, au cours de l'été, le deuxième Conseil consultatif dont le mandat s'étend sur deux ans et se terminera en juin 1979.

Le nouveau Conseil s'est réuni pour la première fois les 14, 15 et 16 septembre dernier. Toutes les déléguées ont montré beaucoup d'enthousiasme et de motivation face à leur nouveau rôle.

Au cours de cette réunion, le Conseil a discuté de plusieurs points parmi lesquels on retrouve:

L'ÉVALUATION DES EMPLOYÉS

Déjà en octobre 1976 et encore en avril 77, le BPF avait fait part à la Division du personnel de ses préoccupations en ce qui a trait aux formules d'évaluation du rendement ainsi qu'à la disponibilité de formation adéquate pour les personnes devant évaluer le personnel. Présentement, les déléguées trouvent opportune la création d'un groupe d'étude afin d'étudier le processus d'évaluation; cependant elles s'inquiètent du peu de temps qu'il reste avant le prochain cycle d'évaluation. La formation des personnes qui devront évaluer le rendement de leurs subordonnés ne peut être complétée durant une période aussi courte.

L'AFFICHAGE DES POSTES

Les déléguées à travers le Canada scrutent les réactions du personnel face à l'affichage des postes. Elles renconteront ensuite la direction locale ou régionale ou encore la Division du personnel afin de discuter de la réaction qu'elles auront perçue auprès du personnel de leur région/division; les déléguées tâcheront d'identifier les domaines où l'on retrouve les problèmes les plus fréquents.

LES CONGÉS DE MATERNITÉ POUR PARENTS ADOPTIFS

Suite à une recommandation du BPF, la politique touchant les congés de maternité a été modifiée afin d'inclure les parents adoptifs.

L'ASSURANCE POUR VOYAGE EN AVION

La recommandation du BPF au sujet de l'assurance pour voyage en avion est encore entre les mains de la direction. On propose que cette assurance soit modifiée afin de couvrir les personnes célibataires se déplaçant pour le compte de la Société.



Le nouveau Conseil consultatif: de gauche à droite, première rangée: Marie Poulot (Québec), Doris Asselin (Bureau national), Elaine Kent (Nouvelle-Écosse), Linda MacNaughton (Saskatchewan), deuxième rangée: Lise Guillemette (Québec), Irene Guinton (Île-du-Prince-Édouard), Cathy Corrigan, présidente (Bureau national), Della Zederayko (Colombie-

Britannique), Jeanne d'Arc Arsenault (Nouveau-Brunswick), Rita Daniel (Bureau national), troisième rangée: Lynn Clément (Ontario), Carol King (Manitoba), Pat Barrett (Terre-Neuve), Leigh Terry (Ontario), Nancy Sinclair (Alberta) et Huguette Sipling (Bureau national), coordonnatrice du Bureau de la promotion féminine.

LES ENQUÊTES D'ATTITUDES

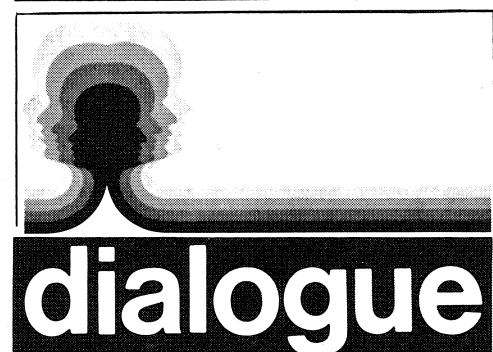
Au cours de 1978, le Bureau de la promotion féminine enquêtera auprès du personnel féminin afin de connaître les attitudes et les intérêts des femmes face à une carrière à la SCHL.

LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL DE SOUTIEN ADMINISTRATIF

Le BPF recommande que des séances d'orientation et de familiarisation pour le personnel de soutien administratif soient organisées dans les bureaux à travers le Canada. Les déléguées projettent de rencontrer la direction locale/régionale à ce sujet. De plus, le Bureau recommande que la Division du perfectionnement des cadres favorise davantage les occasions de formation et de développement pour les niveaux 31 à 37.

Grâce à Pierre Lacroix, de la Division du perfectionnement des cadres, les déléguées ont bénéficié, au cours de cette réunion, d'une séance de formation dans les domaines de la solution de problèmes et du processus de groupe. Les déléguées se sont montrées fort satisfaites des résultats de cette expérience.

Enfin, le Bureau de la promotion féminine continue de progresser vers l'atteinte de ses buts et a besoin de l'opinion et de l'appui du personnel féminin afin de poursuivre sa tâche. Les représentantes du BPF sont vos porte-paroles, entrez en contact avec elles si vous désirez discuter de sujets relatifs à la situation de la femme à la Société.



par Marie-Claire Larocque

Le programme Dialogue introduit au mois de juillet 1976 se prête à toutes questions, commentaires et suggestions de la part des employés de la Société. Ce programme fait partie intégrante des relations humaines et est destiné à vous tous, employés de la Société.

Son but premier est de vous venir en aide tantôt dans des situations critiques, tantôt sur des renseignements qui peut-être vous ont échappé, toujours en gardant votre anonymat. Le nombre de dialogues reçus, depuis la mise sur

pied du programme au 31 août 1977, se chiffre à 121 demandes.

Les sujets sont diversifiés et traitent, d'une façon générale, des conditions de travail à la Société, des avantages sociaux, de la classification et de la rémunération des employés, des programmes de la Société et de la dotation en personnel.

Des systèmes de rappel ont été mis sur pied pour les auteurs qui ne répondent pas ou répondent qu'ils n'ont pas discuté du sujet avec leur supérieur tel qu'il est demandé au recto de la formule dialogue. (Ceci a pour but de favoriser les communications). Aussi, afin de s'assurer si l'auteur est satisfait ou non de la réponse donnée, celle-ci est accompagnée d'une formule le lui demandant qu'il doit retourner dans le plus bref délai possible. Un deuxième système de rappel a été établi pour les auteurs qui oublient de retourner cette formule.

S'il s'avère, par le retour de la formule, que l'auteur n'est pas satisfait de la réponse à sa demande, le processus est le même que pour un dialogue reçu une première fois, c'est-à-dire qu'une autre réponse lui sera fournie par la personne responsable du domaine auquel se rapporte la question.

Les petits cadeaux entretiennent l'amitié et Chi-chi est repartie contente de sa visite à la division de l'Administration...

Un beau jour de septembre, en quête d'amitié et de friandises, une mouflette apprivoisée faisait son apparition dans le bureau de Pauline Howard, technicienne à la Division de l'Administration du Bureau national... Chi-chi, car c'est là le nom de la visiteuse, allait recevoir caresses et amandes et repartir contente de sa décision de visiter le monde des humains. C'est la caméra de Bill Cadzow qui a croqué la scène... .