

Rollie Hennessey headed up a pilot project to find out what our clients thought about our programs and services. After receiving a report on the project, President Ray Hession initiated the Client Services Program which will be implemented in every office.

## Staff receive UIC rebates

The Corporation overpaid its unemployment insurance contributions and will be passing part of the savings onto us.

Since 1973, the Corporation has been making overpayments in its contributions to the Unemployment Insurance Commission (UIC). In that year the commission had changed its regulations so companies offering sick leave benefits would have a reduction in their portion of employee UIC contributions, providing they returned five twelfths of their savings to the em-

## Perspective photo contest cancelled

Perspective has cancelled this year's photo contest. As of the November 16 deadline, only five entries had been submitted so the editors chose to cancel the contest.

ployees through rebates or increased benefits.

However, it wasn't until 1977 that the Corporation was properly informed of this change.

Since that time the Human Resources Centre has been exploring its options for new benefit programs. A dental plan was considered, however did not fit UIC's regulations.

So, the Corporation chose to make payments to current and former employees who worked between the years 1973 and 1978. The amount of the payment, which is taxable, will depend on the amount of the premium paid to UIC by the Corporation on each employee's behalf.

1979 payments will not be included in the rebate because they will be incorporated into a new benefit program. Human Resources Centre has submitted some suggestions to the UIC and CMHC management for approval.

## New project probes clients' opinions on programs and services

Do our policies serve people the way they are intended to? Are our programs what people need and want? How can we serve our clients better?

Questions like these have been posed on numerous occasions and to get the answers, the Corporation is in the process of developing a Client Services program. It was initiated at the request of the President.

Under Rollie Hennessey's direction, a pilot project began probing our clients views last summer. Three Client Services Representatives (CSR) — Dave Leslie in Halifax, Réal Lapierre in Montreal and Doug Taylor in Saskatoon — interviewed about 450 clients covering six programs: Rural RRAP, Section 40 Rural and Native Housing, AHOP, ARP, Non-profit and Co-ops, and Insured Lending.

Mr. Hennessey said, "For the pilot project, we wanted to select areas and programs that would give us a good representative sample of our activity and our clients. As well, we selected these three people because we needed experienced staff who were both personable and knowledgeable enough to cut across the six program areas."

Through the interviews, the representatives were able to assess the level of client satisfaction in four areas: the programs, the service they received from staff, the application process that they were involved in, and their expectations of Corporation programs as opposed to what they had received.

From their findings, the representatives recommended program and procedural changes to improve CMHC services.

Mr. Leslie said, "It's an important function because we have been finding how we can better serve our clients in terms of our delivery system, our policies and programs, and our methods of communicating the programs to them."

"In some cases, we were able to solve clients' problems on the spot through advice and information. In other cases, problems were referred to program personnel for follow-up action."

"Client Services indicates to the public that we are concerned about them and the quality of our service. It shows that we are an approachable group."

While the project was co-ordinated from National Office, the representa-

tives reported directly to their local office manager. Mr. Hennessey said, "A project like this has to be integrated into the local office's management system because it will be at that level that benefits the most from it. The local staff are the ones who deal directly with our clients and potential clients. If they know what the public expects and needs, their jobs will be a lot easier."

Clients interviewed in the pilot project included lenders, builders/developers, homeowners, and co-operative and non-profit groups.

Mr. Lapierre said, "Generally we received a positive response. In fact, some were surprised that we would bother following up to find out what they thought of our programs."

Other areas that the CSRs touched on were the Corporation's secondary clients — real estate agents and rural and native housing delivery groups — and potential clients who were not using NHA programs.

Mr. Taylor said, "Real estate agents are not direct clients, but have a major influence on potential clientele — like in the insured lending field for example. They are an important group that we should be talking to."

"As well, there are builders and developers who for one reason or another are no longer using our services. We should be going out to find out why and doing something about it."

"In the longer term, we should see fewer complaints and more responsive policies and programs if we continue communicating with our clientele."

## Winnipeg tops UA goal with 117 per cent

Community spirit shone through during the Winnipeg office's United Way campaign this year.

Staff participation reached a high of 90.5 per cent and resulted in \$2,863.82 being collected that represented 117 per cent of their goal.

Last year the office had collected \$2,440.00 and had 75.6 per cent of the staff contributing. This year's goal was increased by five per cent over last year.

# people and places

## TRANSFERS

### In National Office:

**Huguette Gravel**, Senior Clerk, Records to Senior Clerk, Minister's Office.

**Hélène Boggia**, Senior Clerk, Mortgage Marketing Division to Senior Clerk — Analysis & Planning, Systems Planning, Service Group.

**Diane Major**, Senior Clerk, Mortgage Marketing Division to Production Supervisor, Computer Services Division.

**Evelyn J. Chrétien**, Staffing Assistant, Human Resources Centre to Secretary, Social Housing Division.

**Henri Proulx**, Trainee — R.E. Operations, Real Estate Division to Senior Systems Analyst, Mortgage Portfolio Management Systems.

**Lyse R. Thérien**, Secretary, General Corporate Counsel to Administrative Officer, Systems Assurance Office.

**James W. Wells**, Co-ordinator Current Systems, Computer Services Division to Co-ordinator Existing Systems, Systems Development Division.

### In The Field:

**Dimitri Weywarn**, Real Estate Officer, Mississauga Loans Office to Regional Marketing Co-ordinator, Quebec General Manager's Office.

**Réal J. Lapierre**, Program Co-ordinator, Quebec General Manager's Office to Representative — Client Services, Montreal Office.

**Peter Franklin**, Program Officer — User needs, N.O. — Neighbourhood and Residential Improvement to Local Housing Analyst, Ottawa Branch.

**Glen J. McCutcheon**, Senior Appraiser, Saint John Loans Office to Branch Appraiser, Vancouver Branch.

**Paul N. Gravelle**, Manager Operations, Land & Infrastructure Division to Project Manager, St-John's Branch.

**Gérard Lafrance**, Lending Operations Officer, Ontario General Manager's Office to Manager, Loans Administration, Toronto Branch.

**Frances L. Girodat**, Program Officer, Loans Administration, Mississauga Loans Office to Program Manager — Lending, Kitchener Loans Office.

## perspective

Published monthly for employees  
of

CANADA MORTGAGE AND  
HOUSING CORPORATION

John Dowell  
Supervising Editor

George Ono  
English Editor  
Lucille Tessier  
French 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



CONTIENT  
DES FIBRES  
DESENCRÉES  
ET RECYCLÉES

**Jacques Girard**, Junior Appraiser, Trois-Rivières Office to Program Appraiser, Laval/Laurentians Office.

**Edmund C. King**, Compliance Inspector, Kenora Office to Special Projects R.N.H., Thunder Bay Branch.

**John H. Sawyer**, Program Manager — Lending Operations, Hamilton Branch to Lending Operations Officer, Ontario General Manager's Office.

**John C. Gare**, Branch Appraiser, Windsor Branch to Program Manager — Lending Operations, Sault Ste. Marie.

**George W. Hall**, Assistant Manager — Programs, London Branch to Assistant Manager — Programs, Toronto Branch.

**Edward G. Schnitzler**, Manager, Yellowknife Office, F/P Relations Officer, Regina Branch.

**Michel Chenier**, Implementation Analyst, Mortgage Portfolio Management Systems to Advisor — MPMS, Montreal Mortgage Office.

**Jacqueline Dinardo**, Clerk — Stenographer, Mississauga Loans Office to Stenographer, Toronto Branch.

**David Cunningham**, Enumerator, Mississauga Loans Office to Support Appraiser, Toronto Branch.

**Edith Fraser**, Clerk-Typist, Human Resources Centre to Secretary, Hull Branch.

**Grenville C. Fuller**, Assistant Manager, Prince George Loans Office to Manager, Direct & Insured Lending, Vancouver Branch.

**Thérèse Valiquette**, Operator, CHIP — Montreal to Clerk, Montreal Office.

**André Gohier**, Loans Officer, Montreal Office to Programs Manager, Chicoutimi Office.

**Jean-Yves L'Abbé**, Appraiser, Montreal Office to Program Appraiser, Sherbrooke Office.

**Mary E. Greenley**, Chief, Marketing/Real Estate, Ottawa Branch to Marketing Officer, Oshawa Loans Office.

**Linda Langston**, Mortgage Servicing Clerk, Winnipeg Branch to Supervisor, Mortgage Servicing System, Calgary Branch.

**Keith Asmundon**, Program Manager — Lending, Sault Ste-Marie Loans Office to Program Officer — Lending, Mississauga Loans Office.

**James D. Walker**, Manager — Administration, Vancouver Branch to Manager — M.P.M.S., B.C. — General Manager's Office.

**Robert D. Henry**, Program Manager — Housing, Kamloops Office to Program Manager — Lending, Cranbrook Office.

## 25 year club

There are twelve new members: **Dennis Birch**, Manager, Appraisal Dept., Winnipeg Office; **Raymond J. Boivin**, Vice-President, Program Operations; **Robert A. Garrod**, Director, Social Housing Division; **George W. Hall**, Assistant Manager, Programs, Toronto Branch; **Franklyn E. Hodgson**, Provincial Director, Alberta General Manager's Office; **Keith D. Tapping**, General Manager, B.C. General Manager's Office; **Cyril L. Tye**, Field Support Manager, B.C. General Manager's Office; **John G. Durand**, Manager, Subsidy Administration, Mortgage Administration Division; **Thomas Hall Jones**, Senior Operations Auditor, Operations Audit Division; **Louise Harvey**, Secretary, Chicoutimi Office; **Lorne Snow**, Chief Inspections Officer, Barrie Loans Office; **J. Bernard St-Pierre**, Senior Inspections Officer, Laval and Laurentians Office.

## retirements

**Margerete L. Farmery**, Appraiser, Winnipeg Branch; **Emile Guibault**, Compliance Inspector, Laval/Laurentian Office; **John William Payne**, Maintenance Man, Terrasse Neuville Rental Office.

## death notices

**Eric Gold**, Corporate Secretary until he left the Corporation in 1957 died on September 6.

**Laurette Lefebvre** of the Montreal Office until she retired in 1971 died September 25.

**Patrick Mangan**, Branch inspector in the Halifax office until he retired in 1965 died on September 9.

**William Warwick** of the Saint John Branch until he retired in 1959 died on September 14.

**Alfred E. Kenyon**, Property Section, Hamilton Branch until he retired in 1956 died on October 9.

## appointments



**J. L. Soderberg** has been appointed Manager of the Yellowknife office. He was program manager, lending in the office.



**Guy Gagné** is the new manager in North Bay. He was program manager, lending in Fredericton.

## Doug Knight retires



After 23 years in the Corporation, Doug Knight had acquired a lot of friends. One hundred of them, including Remi Rouleau who came all the way from the Prairie Regional Office, honored him on his retirement at the Concorde Motel in Vanier. The Chief, Cost Operations in Financial Services received a painting of a fall scene.

**G**eorge Devine is regarded as an expert in the field of the physically disabled.

The development officer in Mortgage Administration Division has spent much of his spare time working with the residents of CORDI (Carleton-Ottawa Residence for the Disabled).

He originally got involved in 1972 when the idea for a residence for the disabled in Ottawa was just that — an idea. After serving seven years on the board of directors, three as president, those seeking information on the physically handicapped started coming to him. Health and Welfare Canada has sought his advice and opinions on several occasions as has the local media.

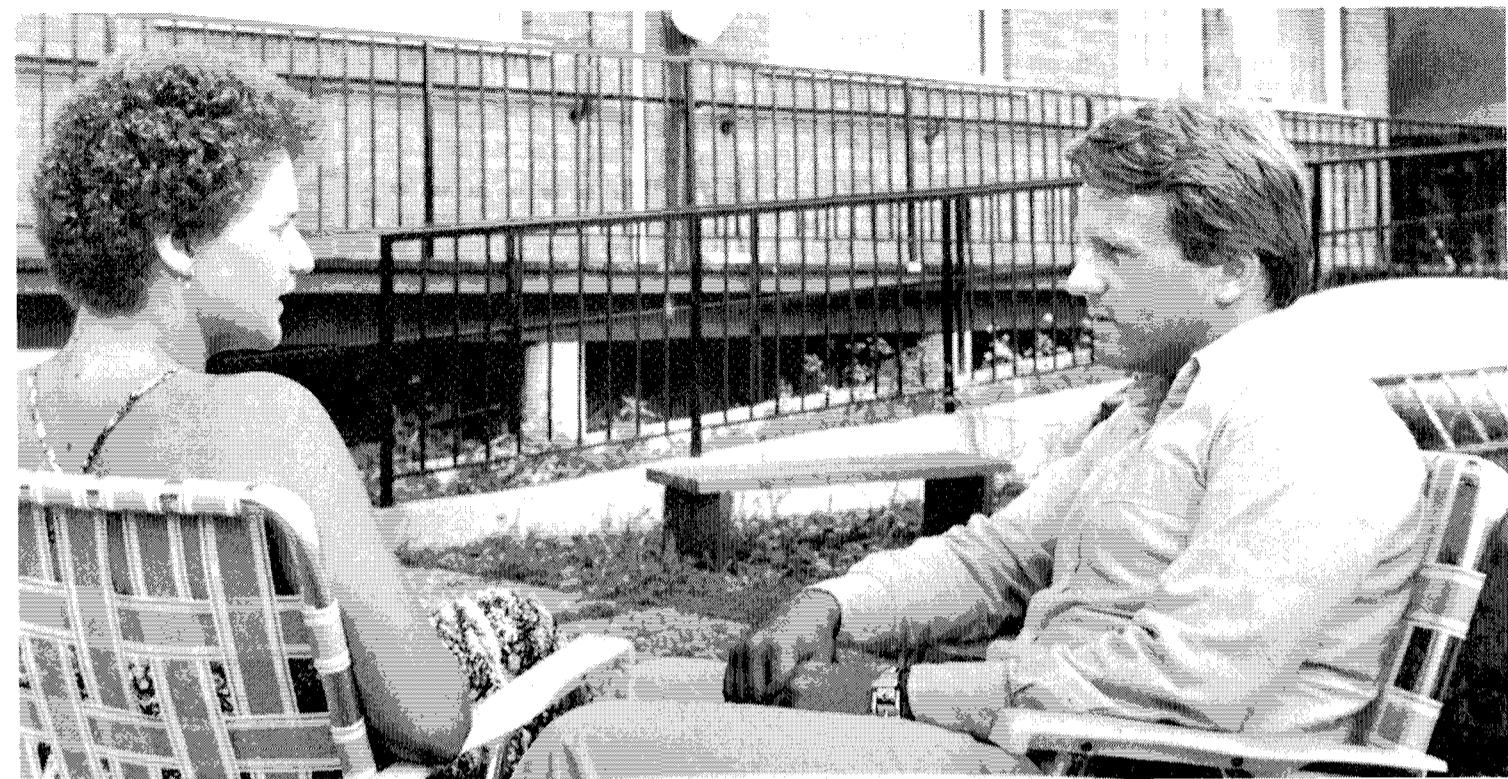
The philosophy at CORDI, a renovated double in a residential Ottawa neighbourhood, is to help the residents become as independent as possible in a co-operative atmosphere. The residents take an active role in CORDI's operations from sharing the household chores to sitting on its board of directors.

When the residence first opened, it was the only non-institutional home for the disabled in the city. Even today, its eight beds plus another 12 units in an integrated apartment building are the only non-institutional options for the disabled in Eastern Ontario.

"Institutions are not geared to group living because of their size and limited number of staff. Many of the disabled are young people who have grown up in institutions like hospitals and nursing homes, and quite often they have had no opportunity to meet people their own age. I'm sure you'd agree that that type of environment would affect their development."

As well as the operation of CORDI, Mr. Devine is involved in other activities concerning the disabled. He sits on the board of directors of Cheshire

# Housing and jobs for disabled is George Devine's concern



George Devine (right) chats with Suzanne Laroque, one of the residents at CORDI.

Homes Foundation of Canada. It's part of an international organization of homes committed to independent living and the integration of the disabled into the community.

He has also spent a considerable amount of time lobbying the Ontario government for reforms to legislation concerning the handicapped. He hopes that housing and support care legislation will be flexible enough to accommodate both the employed as well as the unemployed disabled person.

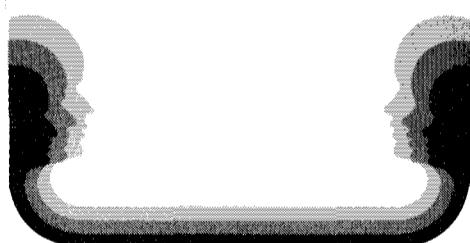
Mr. Devine's major concern was, and still is, not so much a non-institutional environment for the disabled to live, but an environment where the disabled can learn to live independently and develop as an individual. The solution, to Mr. Devine is two-fold: the disabled must live in the community, and society as a whole must learn to regard them as useful members of the community.

"Adapting the community to them is not the only thing. It's also not just physical changes, like ramps to buildings, but services and systems must be geared for the physically handicapped.

"You can make all the buildings accessible, but if the disabled have no income, skills, or means of transportation, it doesn't make any difference at all. They will not be able to live independently because they will always be dependent on society for support.

"Training and jobs for the disabled is a growing concern of mine. It's pretty well accepted now that the disabled should be able to live in the community. The next frontier has to be the workforce. You can't consider a handicapped person integrated into the community so long as he is dependent on social assistance. However, until you change people's attitudes and create training opportunities, then the prospect of the disabled person participating fully as a citizen is still in jeopardy."

Mr. Devine is looking forward to an international conference on the disabled in Canada next year to kick off 1981 International Year of the Disabled. He feels the conference and recognition during the year will emphasize a need for society to change its attitudes towards the physically disabled.



## dialogue

### RECLASSIFICATION

**Q.: I would like to know why my salary remains unchanged even though I am given level 33, my salary is \$8,788.00. Why do I not receive a salary of \$10,582.00?**

**And if I am given the salary for level 33, will this be retroactive?**

**A.:** It is necessary, first of all, to stipulate that the Classification Committee has as its responsibility to evaluate the positions and not the employees occupying these positions. Thus a reclassification of a position to a higher level does not mean that the employee occupying the position will automatically be reclassified.

On the one hand, in the case of an employee on probation, the Manager or Director may reclassify the employee at a higher level only at the end of the probation period.

On the other hand, in the case of an

employee who does not meet the minimum conditions required to properly execute his duties and whose performance has not been judged satisfactory, the Manager, subsequent to a re-classification of the position is entitled to suspend the employee's reclassification until his performance is judged satisfactory.

When the employee's performance is judged satisfactory, an evaluation report will be prepared by the Manager or Director and it is starting from that date that the employee may be reclassified at the position level, if need be.

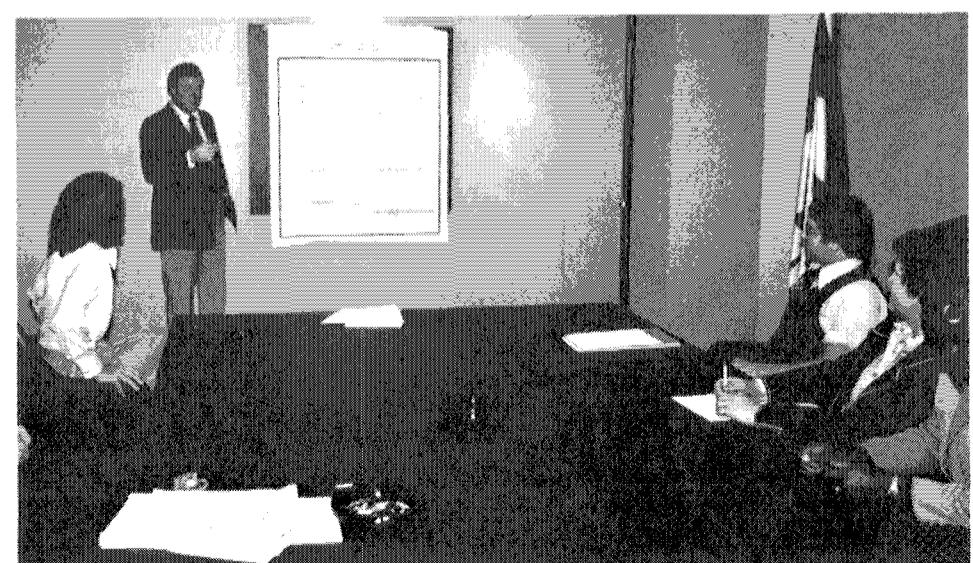
### UNILINGUAL

**Q.: With reference to General Memorandum, B-1362, will you please find out WHY form CMHC 2250, Record/Control — Programming Change, is UNILINGUAL.**

**A.:** This is with reference to the above and the query as to why this is a unilingual English form (see G.M. B-1362)

This form was converted to a CMHC form from a unilingual English SP form (SP 1847) in order to have it conform to the documentation policy. A limited number of forms were printed at the initial printing because the user Division expects the form will probably require several revisions as it is used. A bilingual version of the form is now available.

## Employee profile forms issued



Calgary Manager Peter Anderson introduces his staff to the new employee profile form which is currently being filled out in the Prairie region. The forms are a method of tabulating concise information on employees' status, position, employment history, education, training, and work experience. These forms will be readily accessible current and historical information on employees that can be easily updated. The rest of the Corporation will begin filling them out in February.

# Sailing lesson dampens appraiser's spirits

By D.G. Dennis

B.C. field support centre appraiser Basil Peyton got a sailing lesson he didn't expect when he went out on Lake Okanagan with Kelowna's senior appraiser Keith Classen last summer.

They and an unidentified third person ended up marooned on the shores of the lake after Mr. Classen's sailboat capsized in high winds.

Mr. Classen, the owner of the 21-foot San Juan sailboat and captain of his class in the Kelowna Yacht Club, was apparently instructing Mr. Peyton on the fine points of sailing when one of Lake Okanagan's infrequent thunder and lightning storms came up. An unusually severe gust caught the boat

on a broad reach while the spinnaker sail was raised and turned the craft over 180 degrees.

The crew members were thrown into the water but were able to stay with the boat until it grounded in about 20 feet of water. Mr. Peyton lost his wallet, shoes, and a pair of pants and Mr. Classen, who suffered the greatest loss, lost a full case of beer.

The following morning the services of the Kelowna Yacht Club and several divers were used to raise the sailboat. It had sustained only minor damages. However, neither the wallet nor the beer were recovered.

Oddly enough, Mr. Peyton has not responded to Kelowna Branch's requests for appraisal assistance.



Keith Classen, senior appraiser in Kelowna (holding the pipe) helps pump out his sunken craft.

## Being a foster parent gives Sid a good feeling

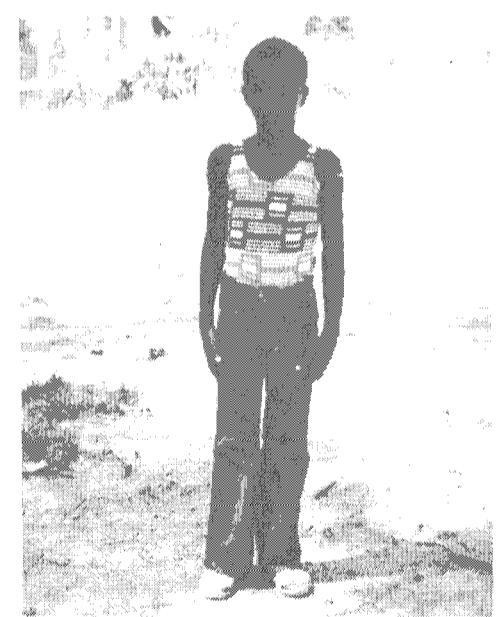
Sid Hollingworth gets an extra special feeling at Christmas.

Mr. Hollingworth of financial services and his wife, Phyllis, are foster parents of an 11 year-old boy in Niteroi, Brazil. Just knowing that they gave the child something that he would otherwise never have received makes Mr. Hollingworth happy.

Although gifts at Christmas and birthdays are not part of the Foster Parents Plan, they are a little something extra that most foster parents like to contribute.

Mr. Hollingworth's foster son, Zenilto Santos, lives with his two sisters and mother in a little shack where the comforts of life are few and far between. Things that we take for granted, like education and clothes, are hard to come by if you're poor. That's why the Hollingworths got involved.

"My wife and I saw a Foster Parents' ad on television one night and it hit us that we could do something. Now that our girls are grown up with children of their own, we found ourselves in a



Foster child, Zenilto Santos

position where we could help someone less fortunate.

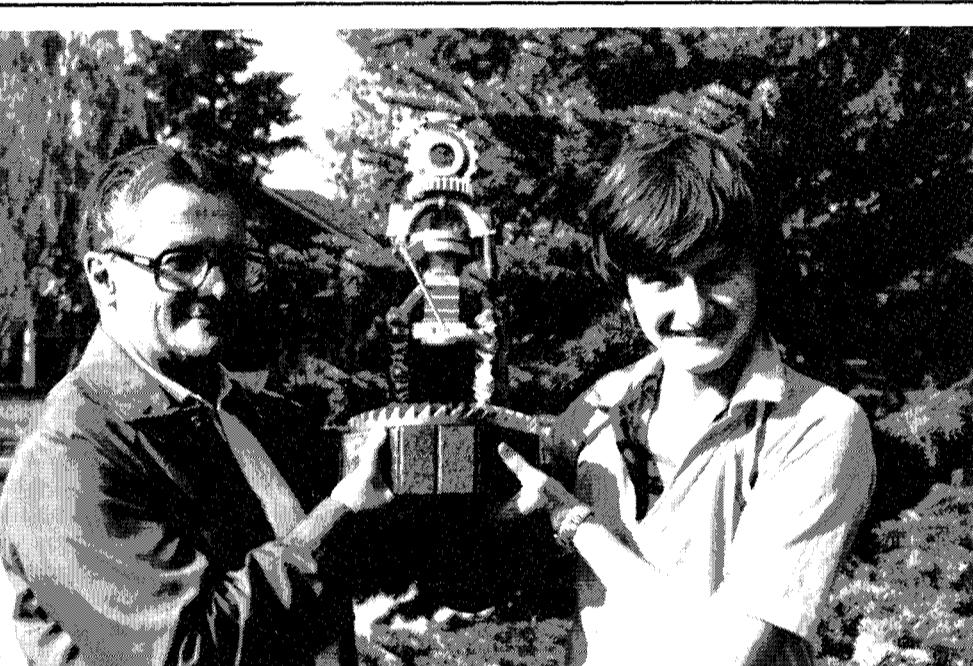
"Having travelled to different countries on our vacations, we saw how underprivileged some of the people were. I know we can't change the world, but I like to think we're at least doing a little bit."

Mr. Hollingworth has been a foster parent for three years and he says he has never regretted it. "It only cost \$228 a year, plus birthdays and Christmas if you want to send something, and what we get in return more than compensates us."

"We write to each other very month. He talks about school and what he's been doing and we talk about what we've been doing and about Canada. We exchange pictures of each other and Phyllis and I send him postcards of Canada."



Sid Hollingworth



Edmonton Program Appraiser Dave Wood, with his son David as navigator, won the branch's annual car rally. The winner was determined on a penalty system based on answers to a landmark quiz and driving times for each section of the course. Following the rally, trophy presentations and a barbecue climaxed the event.



## A hammer, some nails, and CMHC's book

Armed with a copy of CMHC's Canadian Wood-frame House Construction book, Erwin Stobert of Wakefield, Quebec has completed his second house. He built this pint sized playhouse for his three children (two of them Tasha and Christine above). The house, complete with living room, kitchen, sleeping loft and rudimentary plumbing went up in only three weekends — about 80 hours work. He said he managed to build the house at a total cost of \$385 for supplies. Mr. Stobert claims that anyone who can read instructions only needs the CMHC book. He ought to know because six years ago his first major construction project, using the same guide, was his family home.

# Renovating for energy efficiency:

## Jack Smith's personal demonstration project

Cliches like 'the house that Jack's building' or 'Jack Smith practices what he preaches' are tempting but not appropriate because what he's doing is definitely not cliche.

You see, Jack, program development officer in Neighbourhood and Residential Improvement Division, and his partner, Sue Noakes, an urban planner, are using their house as — what Jack calls — a personal demonstration project. That is, they are converting their 90 year-old home into an energy efficient building using its structural design to collect and retain solar energy.

Right now though, Jack's house is total confusion. Studs separate rooms, pipes and wires run through the kitchen, and building tools and materials are scattered about. However, to Jack it's all in order. Everything he needs is right on hand.

He and Sue have already spent two years on this rehabilitation project and expect that another year of work will finish it off. By then, Jack figures he will have cut his heating bill by a quarter to a third.

"It's not just saving money on fuel costs that motivated me. This house is a personal project to show that for \$10,000 to \$13,000 you can rehabilitate a house with energy conserving results.

"People should consider upgrading energy conservation in their homes when they rehabilitate them. It actually doesn't cost much more especially if you consider how much you could save in heating costs."

Although he took advantage of CHIP (Canadian Home Insulation Program), the work he's doing is much more than stuffing insulation into his walls and attic. His project, which most of the work is being done by Sue and himself, involved many other things ranging from changing the showerhead nozzle to save hot water, to building a solar addition onto the house.

"We're using a passive solar design. What that means is we're using the structural and design elements of the house to collect and retain solar energy without the use of any mechanical devices. The only mechanical thing we're using is a duct fan. We could easily have made the house much more efficient if we had used mechanical devices to collect, hold and move heat around, but it would also have cost more and the potential for breakdowns would have increased."

In rehabilitating his house, Jack said he replaced the plumbing and wiring



Jack Smith stuffing insulation into his attic.

and worked on some structural aspects of it. But most of his concentration has been in the area of energy conservation.

Along with insulating the attic to RSI 5.5 (R-32) and the walls RSI 3.5 (R-20), he had his gravity feed oil furnace removed and a forced air natural gas furnace installed. To reduce dependence on the furnace, Jack and

Sue closed off their fireplace, which they considered inefficient, replacing it with an airtight wood burning stove.

The major part of the project though was the design and construction of the solar addition. The two-storey addition is almost all glass with double layer acrylic on the sloped second storey wall and double glaze thermal-pane on the first floor to catch the daylight rays.

The first floor of the addition, which they plan to use as a dining room, has a 102 mm concrete floor insulated to RSI 3.5 (R-20), a brick thermal wall, and will have insulation curtains to retain whatever daylight heat that is collected. Although there are vents for the furnace, Jack expects that the wall and floor plus an airtight wood burning cook stove in the room will be enough to keep it heated comfortably. "The concrete floor and brick wall heat up slowly and release heat slowly. So, they will retain some of the heat from the sun and release it at night."

The second storey which will be a greenhouse, has RSI 7 (R-40) insulation in the ceiling. Also, he has installed a duct fan that starts working when the room's temperature registers more than 20°C. The fan returns the air



Jack's home from two views, the unrenovated front and the new solar addition at the back.

to the furnace which recirculates it through the house. "On a sunny day when it is 4°C outside, the greenhouse is 25°C and through the use of the fan, the house maintains a temperature of 18°C with minimal use of the furnace."

While he was excavating for the addition, he had the foundation for the house and addition insulated to about RSI 2.6 (R-15). Jack said, "The two-foot (61 cm) wide stone foundation in the old part of the house will now function as a conservator of thermal mass."

Jack's work has not gone without notice. He has been invited to speak on rehabilitation of older homes, and more specifically, the work he is doing on his own home. In recent months, he made a case study presentation to the Solar Energy Society of Ottawa, and addressed the Second Canadian Building Congress — a meeting of builders and developers sponsored by the National Research Council — on residential rehabilitation.

Jack said the project has been quite a learning experience for both Sue and himself. They plan to employ their new skills on a 100 year-old church they own about 50 km outside of Ottawa. "The church will be heated almost totally through the passive solar design. We knew when we bought it that it had extremely good solar potential."

The renovation of the church will take about five to 10 years, said Jack. So far, he has fixed the exterior of the building, worked on the land, and has begun building a second storey in it. Eventually he hopes to establish a commercial solar greenhouse at the church.



Jack and Sue are laying thermal bricks on the first floor of the addition. Jack said the thermal bricks will help retain daylight heat and release it in the evening.

# BOWLING FEVER!



Estelle Liard shows her form at National Office's annual tourney.

## St. Catharines office wins southern Ontario bowl-off

By R. P. Walker

The staff of the St. Catharines office wiped the slate clean at its first annual five pin bowling tournament on October 20.

Although invitations were sent to seven offices in the Ontario Region, only two had enough courage to affront the powerful St. Catharines teams. This necessitated some unforeseen last minute changes in team makeup but which, nevertheless, proved most interesting.

The teams consisted of four players, two of which had to be of the feminine gender. Thus, Mississauga saw its three teams pitted against St. Kitts' three teams, and London Office's two teams.

Each team played a minimum of four games with the finalists playing an additional game to determine the winner.

The competition was serious and the tension high. Luckily, refreshments were close at hand, and some team captains were overheard saying that this was a ploy used by St. Catharines office to deaden the reflexes of their weaker-willed opponents. Of course, this was unfounded since it became most apparent after the first two games that the St. Catharines players were the best ones there.

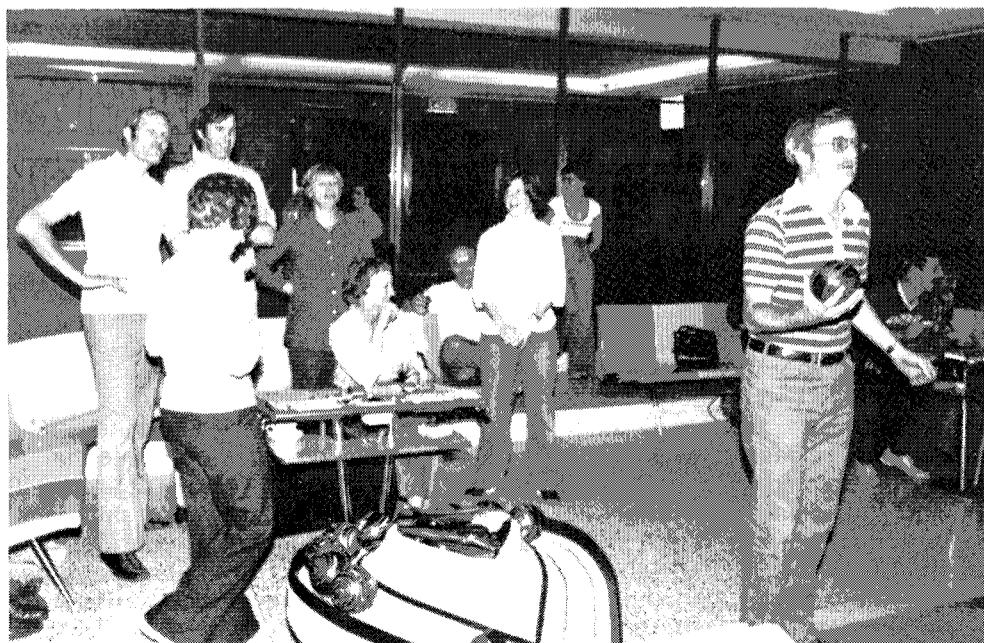
Doug Ewart, Manager of the Mis-

sissauga Office, rationalized that most of his male players, were greatly distracted by the tight, and low necked, team sweaters worn by St. Catharines' female players.

The tournament was followed by a dinner-dance which proved to be most successful with a turnout of more than 50 people including General Manager Warren Sanderson, and his wife, as well as other prominent personalities from the regional office.

During the course of the evening, 12 plaques plus the grand trophy were distributed. Suffice it to say that the St. Catharines teams not only took top honors as well as runner up, but also managed to capture all other prizes except three. The men's high single went to S. Barichello of Mississauga Office with a score of 343. Pat Clark, also from Mississauga, took the ladies' high single with a score of 288. Judy Morris, from London, had the ladies' low single with an 83. But not to be outdone, Bill Lusk, Manager of St. Catharines Office, managed to squeak a men's low single of 114 in two successive games.

From the comments formed by all the participants, the tournament was quite a success and it is expected that next year, the St. Catharines challenge to all Ontario offices will be taken up by more people.



London Manager Jim Morris (right) psyches himself for a shot while London teammates and Mississauga team members look on.

## PEI wins resurrected Atlantic bowling trophy

The dismembered, dust covered trophy, the symbol of Atlantic bowling supremacy was resurrected and taken home by the Charlottetown office.

The 'Farmers' from P.E.I. topped Fredericton office in the final of the 10 team tournament sponsored by the Halifax office on October 20. Teams from the Atlantic Regional office, Saint John, Fredericton, and Charlottetown took on six teams from Halifax.

Each team bowled six strings receiving two points for a win and one for a tie. The top four teams advanced to a semi-final which saw Charlottetown face one of the Halifax teams and Fredericton against Saint John office.

The winning team members were

Gail Mabey, Sylvalynn Oakey, Steve MacKenzie, Joan MacKenzie, Howard Oakey, Gary Sampson, and Barb Sampson.

The bowling was followed by dinner and dancing at the Wandlyn Inn where the trophies were handed out. Four team trophies were presented for best team — regular play, playoff champs, best out-of-town team, and best T-Shirts. The first two were won by Halifax and Charlottetown respectively with Fredericton taking the last two.

The individual trophies went to: Rick Lifford (Halifax), high men's single; Ann Fleury (Fredericton), high ladies' single; Louise Poulin (Halifax), ladies' low score; and Tim White (Halifax) men's low score.



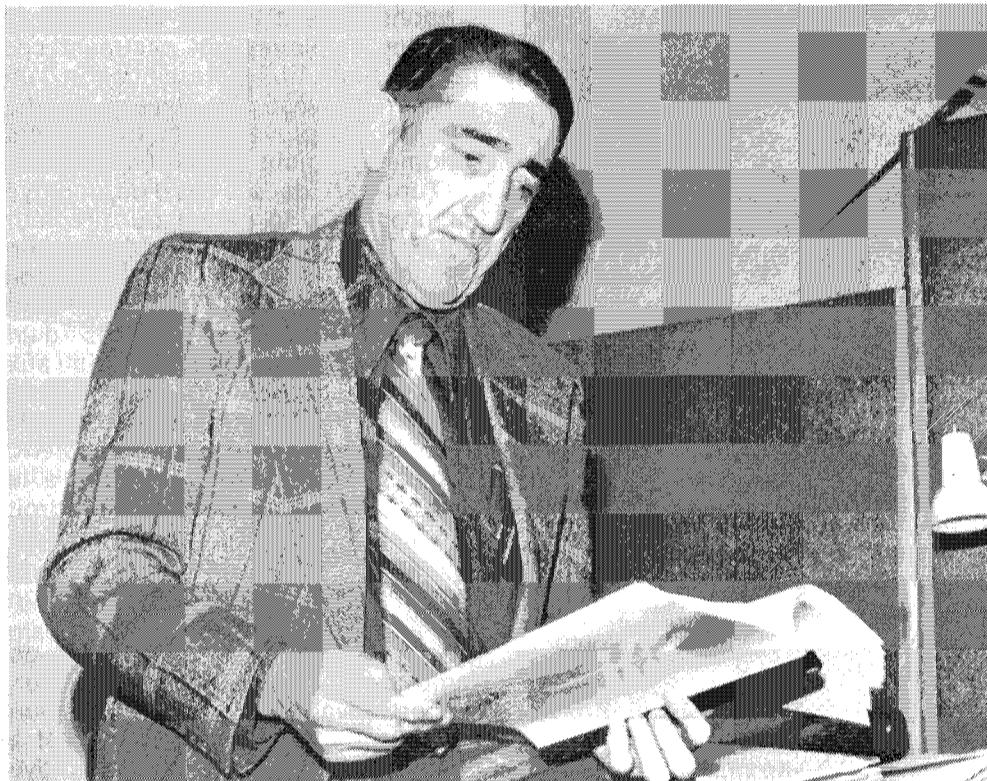
The champs from PEI: (fr l to r) Steve MacKenzie, Joan MacKenzie, Howard Oakey, Gary Sampson, Sylvalynn Oakey, Barb Sampson, and Gail Mabey.

## 240 turn out for National Office tourney



Two hundred and forty National Office employees were rolling down the alleys at the annual bowling tournament on Nov. 16. The good and not so good bowlers get together every year for this preliminary to a dinner and dance. The winning team was (fr l to r) Roger Deschamps, Mary Flowers, Pierrette LeBlanc and Bill O'Connell, (team member Marcel Girard is not in the photo). In the background are Recreation Club President Don Von Richter and tournament organizer Rick Proulx.

## Des services améliorés pour répondre à nos clients



"Nous voulions choisir des zones et des programmes qui donneraient un échantillon représentatif de nos activités et de nos clients", déclare M. Rollie Hennessey, responsable du programme «Services à la clientèle», au sujet du sondage effectué auprès de 450 clients.

À temps pour Noël

## Tous les employés recevront une ristourne

Les employés de la Société toucheront, d'ici la fin de l'année, une ristourne d'un trop perçu dans les primes de la Société à la Commission de l'assurance chômage.

En 1973, la CAC avait mis sur pied un programme qui accordait une réduction des primes d'assurance chômage aux employeurs qui possédaient un régime de congés de maladie approuvé. Les règlements prévoient que les cinq douzièmes de cette ristourne devaient être remis aux employés sous forme de rabais ou d'avantages sociaux améliorés.

La SCHL cependant ne fut mise au courant de ce changement qu'en 1977. Depuis ce temps, le Centre des ressources humaines étudiait les différentes options à sa portée, entre autres, un régime d'assurance den-

taire. Toutes furent rejetées parce qu'elles ne répondaient pas au règlement de la Commission d'assurance chômage qui prévoyait la remise de la somme due à tous les employés, y compris ceux qui avaient quitté la Société depuis 1973.

Un paiement par chèque sera donc envoyé à tous ceux qui ont travaillé à la Société entre 1973 et 1978. Il tiendra compte du montant accumulé au 31 décembre 1978 seulement puisque la ristourne de 1979 sera comprise dans des nouveaux avantages sociaux, présentement à l'étude par la haute Direction.

La ristourne ne sera pas la même pour chacun; elle dépendra du montant payé à la CAC pour chaque employé. Elle sera taxable.

Nos lignes de conduite s'appliquent-elles de la façon prévue? Nos programmes répondent-ils au besoin et à l'attente du public? Comment pouvons-nous mieux servir nos clients?

Des questions de ce genre ont été posées à plusieurs reprises et, pour y répondre, la Société, à la demande du Président, est à mettre sur pied un programme de services à la clientèle.

Sous la direction de M. Rollie Hennessey, un projet pilote visant à sonder l'opinion de nos clients a démarré l'été dernier. Trois représentants des services à la clientèle (R.S.C.) — Dave Leslie, de Halifax, Réal Lapierre, de Montréal et Doug Taylor, de Saskatoon — ont interviewé environ 450 clients au sujet de six programmes: PAREL rural, Logements pour les ruraux et les autochtones (Section 40), PAAP, PALL, Logements sans but lucratif et coopératif et Prêts assurés.

Grâce aux entrevues, les trois représentants ont pu évaluer le niveau de satisfaction des clients dans quatre domaines, soit les programmes, les services obtenus du personnel, le processus de demande qu'il leur a fallu suivre et ce qu'ils attendaient des programmes de la Société par opposition à ce qu'ils ont reçu.

À partir de leurs constatations, les représentants ont recommandé la mise en oeuvre de changements aux programmes et aux méthodes.

"Il s'agit d'une importante tâche, dit Dave Leslie, parce que nous sommes en train de découvrir la façon de mieux servir nos clients par notre système d'acheminement, par nos lignes de conduite et nos programmes, et par nos méthodes visant à leur faire connaître nos programmes.

"Dans certains cas, il nous a été possible de résoudre les problèmes des clients sur-le-champ par quelques conseils et renseignements. Dans d'autres cas, les problèmes ont été renvoyés au personnel chargé des programmes.

"Le titre «Services à la clientèle» indique au public que nous nous occupons d'eux et de la qualité des services que nous leur offrons, et aussi que nous sommes un groupe accessible."

Le projet était coordonné à partir du Bureau national, mais les représentants rendaient compte de leur travail directement aux gérants de leurs bureaux locaux respectifs. "Un tel projet, déclare M. Hennessey, doit être intégré dans le fonctionnement

administratif du bureau local parce que c'est celui-ci qui en profitera le plus. C'est le personnel du bureau local qui traite directement avec nos clients. Sa tâche sera plus facile s'il connaît les besoins et les attentes du public."

Les clients interviewés au cours du projet pilote comprenaient des prêteurs, des constructeurs, des promoteurs, des propriétaires-occupants et des représentants d'associations coopératives ou sans but lucratif.

"Nous avons, en général, été bien accueillis, dit Réal Lapierre. En fait, certains étaient surpris que la bureaucratie gouvernementale s'occupe de chercher à savoir ce que les clients pensent des programmes qu'elle a instaurés."

Un autre domaine que les R.S.C. ont touché a été celui des clients secondaires de la Société, c'est-à-dire les agents immobiliers et les groupes d'acheminement du programme de logements pour les ruraux et les autochtones; il a aussi touché les clients éventuels qui n'utilisent pas présentement les programmes LNH.

"Les agents immobiliers ne sont pas des clients directs, affirme, pour sa part, Doug Taylor, mais influent beaucoup sur la clientèle possible, par exemple, dans le domaine des prêts assurés. Ils forment un groupe important avec lequel il faut demeurer en contact. Il existe également des constructeurs et des promoteurs qui, pour une raison ou une autre, n'ont plus recours à nos programmes. Il faudrait prendre les devants et découvrir les raisons de cette attitude. Ensuite, agir.

"Si nous continuons à dialoguer avec notre clientèle, nous devrions à long terme, recevoir moins de plaintes et en arriver à des lignes de conduite et des programmes qui répondent mieux aux besoins de nos clients," fait observer M. Taylor.

## Concours annulé

Le concours de photographie de PERSPECTIVE a suscité très peu d'intérêt cette année. À la date d'échéance, seulement cinq employés avaient décidé d'y participer. La Rédaction a donc choisi d'annuler le concours.

# allées et venues

## MUTATIONS

**Huguette Gravel**, de la Division de l'administration au Bureau du ministre (commis supérieur);  
**Dimitri Weywarn**, du bureau de Mississauga au Bureau du directeur général du Québec (coordonnateur régional des ventes);  
**Réal Lapierre**, du Bureau du directeur général du Québec au bureau de Montréal (représentant des services à la clientèle);  
**Peter Franklin**, de la Division de l'amélioration du voisinage et des résidences à la succursale d'Ottawa (analyste du logement local);  
**Glen J. McCutcheon**, du Bureau de Saint-Jean, N.-B., à la succursale de Vancouver (évaluateur de succursale);  
**Hélène Boggia** de la Commercialisation des créances hypothécaires à la Division du service de la planification des systèmes, (commis supérieur Analyse et Planification);  
**Paul N. Gravelle**, de la Division du terrain et de l'infrastructure à la succursale de St-Jean, T.-N. (gérant de projets);  
**Gérard Lafrance**, du Bureau du directeur régional de l'Ontario à la succursale de Toronto (gérant de l'administration des prêts);  
**Frances L. Girodat**, du bureau de Mississauga au bureau de Kitchener (gérant de programmes de prêts);  
**Jacques Girard**, du bureau de Trois-Rivières au bureau de Laval et des Laurentides (évaluateur de programmes);  
**Edmund C. King**, du bureau de Kenora à la succursale de Thunder Bay (projets spéciaux, Logement rural et autochtone);  
**John H. Sawyer**, de la succursale de Hamilton au bureau du directeur régional de l'Ontario (agent des programmes touchant les prêts);  
**John C. Gare**, de la succursale de Windsor au bureau de Sault Ste-Marie (gérant des programmes touchant les prêts);

# perspective

Journal publié mensuellement pour les employés de

LA SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

directeur de la rédaction:

John Dowell

chef de la rédaction française:  
Lucille Tessier

chef de la rédaction anglaise:  
George Ono

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

**Diane Major**, de la Commercialisation des créances hypothécaires à la Division de l'informatique (surveillant à la production);

**Evelyn J. Chrétien**, du Centre des ressources humaines à la Division du logement social (secrétaire);

**George W. Hall**, de la succursale de London à la succursale de Toronto;

**Edward G. Schnitzler**, du bureau de Yellowknife à la succursale de Regina (agent de relations fédérales/provinciales);

**Michel Chénier**, du Système de gestion du portefeuille hypothécaire au Bureau des créances hypothécaires de Montréal (conseiller SGPH);

**Jacqueline Dinardo**, du bureau de Mississauga à la succursale de Toronto (sténographe);

**David Cunningham**, du bureau de Mississauga à la succursale de Toronto (évaluateur);

**Henri Proulx**, de la division des Propriétés immobilières au Système de gestion du portefeuille hypothécaire (analyste principal des systèmes);

**Lyse Thérien**, de la division du Contentieux à la Coordination et à l'Évaluation des systèmes (agent administratif);

**Edith Fraser**, du Centre des ressources humaines à la succursale de Hull (secrétaire);

**Grenville C. Fuller**, du bureau de Prince George à la succursale de Vancouver (gérant — prêts directs et assurés);

**Thérèse Valiquette**, du PITRC au bureau de Montréal (commis);

**André Gohier**, du bureau de Montréal au bureau de Chicoutimi (gérant de programmes);

**James W. Wells**, de la division de l'Informatique à la division de l'Élaboration des systèmes (coordonnateur des systèmes existants);

**Jean-Yves L'Abbé**, du bureau de Montréal au bureau de Sherbrooke (évaluateur de programmes);

**Mary E. Greenley**, de la succursale d'Ottawa au bureau d'Oshawa (agent en marketing);

**Linda Langston**, de la Gestion des créances hypothécaires à la succursale de Calgary (surveillante — SGPH);

**Keith Asmundon**, du bureau de Sault Ste-Marie au bureau de Mississauga (agent de programmes — opérations touchant les prêts);

**James D. Walker**, de la succursale de Vancouver au bureau du Directeur général du Québec (gérant — SGPH);

**Robert D. Henry**, du bureau de Kamloops au bureau de Cranbrook (gérant de programmes — opérations touchant les prêts).

## club des 30 ans

**Normand Haché**, contrôleur adjoint du Portefeuille des investissements de la Société;

**Gordon A. Birchall**, agent de la propriété et des créances hypothécaires à la succursale de Calgary;

**Ernest B. Lelacheur**, agent des relations fédérales/provinciales à la succursale de Halifax;

**Jack C. Lyon**, évaluateur de programmes de logement social et de services communautaires à la succursale de London;

**Roger Nantais**, bibliothécaire au Centre canadien de documentation sur l'habitation;

**Albert E. Revie**, chef du secteur de l'amélioration des programmes de prêts à la division des Prêts directs et assurés, Bureau national;

**Clare A. Ridley**, inspecteur en conformité de devis au bureau d'Oshawa.

## club des 25 ans

**Dennis Birch**, gérant de la section de l'évaluation au bureau de Winnipeg;

**Raymond J. Boivin**, vice-président de la Société (Programmes et Opérations);

**Robert A. Garrod**, directeur de la Division du logement social;

**George W. Hall**, gérant adjoint des programmes à la succursale de Toronto;

**Franklyn E. Hodgson**, directeur provincial de l'Alberta;

**Keith D. Tapping**, directeur général de la Colombie-Britannique;

**Cyril L. Tye**, gérant du Centre de soutien de la Colombie-Britannique;

**John G. Durand**, gérant de l'administration des subsides à la division de l'Administration des créances hypothécaires, Bureau national;

**Thomas Hall Jones**, vérificateur des opérations à la division de la Vérification des opérations, Bureau national;

**Louise Harvey**, secrétaire au bureau de Chicoutimi;

**Lorne Snow**, agent en chef des inspections au bureau de Barrie;

**J. Bernard St-Pierre**, agent principal des inspections au bureau de Laval et des Laurentides.

## décès

**Eric Gold**, secrétaire de la Société au moment de sa retraite en juillet 1957, est décédé le 6 septembre;

**Mme Laurette Lefebvre**, retraitée du bureau de Montréal depuis mai 1971, est décédée le 25 septembre;

**Patrick Mangan**, inspecteur de la succursale d'Halifax, à la retraite depuis septembre 1965 est décédé le 9 septembre;

**William A. Warwick**, retraité de la succursale de Saint-Jean, N.-B., depuis mai 1959, est décédé le 14 septembre;

**Alfred E. Kenyon**, employé du secteur de la propriété à la succursale de Hamilton au moment de sa retraite en avril 1956, est décédé le 9 octobre.

## retraites

**Mme Margerete L. Farmery**, évaluateur à la succursale de Winnipeg était à la Société depuis septembre 1959;

**Émile Guibault**, inspecteur en conformité de devis au bureau de Laval et des Laurentides, était à la Société depuis novembre 1966;

**John William Payne**, ouvrier d'entretien au projet Terrasse Neuville à Montréal, était à la Société depuis septembre 1962;

**Raffaeli Burnetti**, du service d'entretien de l'immeuble Cloverdale Park, Montréal, était à la Société depuis septembre 1961;

**Germain J. Legault**, concierge résident du projet Place Gouin, était à la Société depuis septembre 1960;



# dialogue

## RECLASSIFICATION

**Question:** Je voudrais savoir pourquoi mon traitement demeure inchangé même si on me donne le niveau 33. Mon traitement est \$8,788; pourquoi ne me donne-t-on pas \$10,582?

**Et si on me donne le traitement du niveau 33 est-ce que cela va être rétroactif?**

**Réponse:** Il faut d'abord préciser que le Comité de classification a comme responsabilité d'évaluer les postes et non les employés qui occupent ces postes. Ainsi, une reclassification d'un poste à un niveau plus élevé ne signifie pas que l'employé qui s'y trouve sera automatiquement reclassifié.

D'une part, dans le cas d'un employé en probation, le gérant ou directeur pourra reclassifier l'employé à un niveau plus élevé à la fin de la période probatoire seulement.

D'autre part, dans le cas d'un employé qui ne satisfait pas aux conditions minimales requises pour bien exécuter ses fonctions et dont le rendement n'a pas été jugé compétent, le gérant ou le directeur, suite à la reclassification du poste, est en droit de suspendre la reclassification de l'employé jusqu'au moment où le rendement de l'employé sera jugé "compétent".

Au moment où le rendement de l'employé sera jugé "compétent", un rapport d'évaluation devra être préparé par le gérant ou directeur et c'est à compter de cette date que l'employé pourra être reclassifié au niveau du poste, s'il y a lieu.

## FORMULE UNILINGUE

**Question:** Conformément au Mémoire général B-1362, pouvez-vous me dire pourquoi la formule CMHC 2250, Record Control — Programming Change, est unilingue?

**Réponse:** La raison pour laquelle CMHC 2250 est une formule unilingue anglaise (voir le M.G. B-1362) est qu'il s'agit d'une formule unilingue anglaise (SP 1847) avec laquelle on a fait une formule CMHC pour se conformer aux lignes de conduite sur la documentation. On a imprimé peu de formules au début, car la division cliente s'attend à ce que la formule nécessite plusieurs révisions au fur et à mesure de son utilisation. Une version bilingue de la formule est disponible depuis la mi-avril 1979.

---

**William H. Swales**, gérant du bureau de Kitchener, était à la Société depuis janvier 1947;

**Victor Virak**, agent de programmes au bureau du Directeur général de la Colombie-Britannique, était à la Société depuis juillet 1959;

**Arthur K. Whalen**, surveillant aux énumérations à la succursale de Toronto, était à la Société depuis novembre 1961.

# Un public bien informé facilite notre travail

"Le droit du public de savoir", "l'accès à l'information", ces clichés qui circulent dans la Fonction publique ces derniers temps, font partie de la politique de la SCHL depuis le début de 1978.

La Société considère que les renseignements qu'elle détient appartiennent au public et qu'un public bien renseigné augmente notre efficacité en améliorant la situation du logement.

M. Bob Marjoribanks qui est directeur de la Planification et des Priorités du Centre de communication et d'information, s'est exprimé en ces termes: "Un public bien renseigné nous aide à accomplir notre travail. Nous croyons que le public a le droit de savoir. À vrai dire, nous voulons que le public soit renseigné.

"Avant que nous adoptions cette politique, nous avions instinctivement tendance à ne pas révéler des renseignements qui auraient pu nous placer dans une situation embarrassante. Pourtant, il nous incombe d'informer le public et de situer dans leur contexte les renseignements qui autrement pourraient être trompeurs."

Toutefois, poursuit M. Marjoribanks, dans certains cas l'information doit



Hélène Papineau

demeurer confidentielle afin de protéger la vie privée des personnes, l'identité des employés, le droit du Cabinet de délibérer en confidence voire la sécurité nationale. Ces exceptions, bien qu'elles n'aient pas de rapport direct avec la Société, ont été tirées de la politique du gouvernement fédéral en matière d'information. Pour ce qui est de la protection de la vie pri-

Le 13 novembre dernier, j'étais rayonnante de joie quand je suis montée dans l'auto à la fin de ma journée de travail. J'ai regardé l'homme de ma vie et, pouvant à peine contenir mon agitation, je lui ai dit: "Je viens de remporter une élection. Devine de quoi il s'agit!" La réponse ne s'est pas fait attendre: "Écoute, je suis surchargé de travail en ce moment et je me sens très fatigué. Je t'en prie, ne me parle pas de choses insignifiantes."

... je venais d'être élue représentante des femmes du Centre de communication et d'information et du Groupe de la formation et du perfectionnement au Bureau de la promotion féminine.

En regardant un peu autour de moi, je vois des femmes en butte à des difficultés sans nombre. Je pense seulement, pour n'en nommer que quelques-unes, aux femmes qui se retrouvent subitement chef de famille, aux femmes victimes de viol, aux femmes placées par nécessité ou par libre choix sur le marché du travail et devant faire face à certaines pratiques discriminatoires qui disparaissent peu à peu mais pas assez vite à notre goût. On ne peut que s'interroger personnellement face à tout ceci.

Il n'est pas insignifiant de souhaiter que les femmes puissent s'épanouir en travaillant.

Il n'est pas insignifiant de se soutenir par son travail tout en contribuant directement au bien-être de sa famille.

Il est encore moins insignifiant de vouloir se sentir femme à part entière et être heureuse dans sa peau.

Ce n'est pas en prenant des pilules que nous réglerons nos problèmes. C'est plutôt en réfléchissant sur les moyens d'atteindre notre autonomie que nous pourrons calmer nos angoisses. C'est dire que les rabat-joie ne nous aident guère.

S'enfouir la tête dans le sable en espérant que quelqu'un sera toujours là pour s'occuper de nos problèmes n'est pas une solution. Nous devons plutôt faire front commun.

Ça nous concerne tous de vouloir vivre plus heureux. Alors, je vous en prie, n'ayez pas ce sourire entendu lorsqu'on vous parlera de promotion féminine. Tous nous avons besoin de solidarité, de motivation et d'encouragement pour nous sentir valorisés en tant que personnes.

Le Bureau de la promotion féminine est là. À nous de savoir en profiter.

Hélène Papineau



Au bureau de Calgary

## Le nouveau formulaire du Profil de l'employé

Le gérant du bureau de Calgary, Peter Anderson, présente le nouveau formulaire Profil de l'employé à quelques employés de son bureau. Le formulaire rassemblera, en un seul dossier, tous les renseignements touchant le statut personnel de l'employé, les données sur son poste, son salaire, sa scolarité, sa formation ainsi que son historique d'emploi et son résumé d'expérience. Les employés des bureaux des Prairies sont les premiers à remplir le formulaire, les autres le feront à partir du mois de février. Conformément aux dispositions de la Loi canadienne sur les droits de la personne, tout employé a droit de regard sur ce que contient son dossier.

vée d'une personne, très souvent certains employés sont dans le secret à l'égard des dossiers financiers des clients qui ne sont pas destinés à être rendus public. Quant à l'anonymat d'un employé, la personne doit pouvoir se sentir libre de donner son avis et de donner des conseils sans craindre que ses propos ne deviennent publics.

Lorsqu'on doit répondre à des de-

mandes de renseignements, il est essentiel, selon M. Marjoribanks, de répondre aux questions directement et de ne jamais émettre de suppositions, d'opinions ou de jugements. De plus, afin d'assurer l'exactitude des réponses, ce devrait toujours être la personne la mieux qualifiée pour répondre qui fournit les renseignements au public.

**Un heureux propriétaire  
Collin comme dans  
«Habitations Collin»**



Collin St-Pierre

Le nom de Collin St-Pierre est passé dans l'histoire. Non pas celle du Canada, mais celle de la Société.

Collin, qui est chargé de projets au Bureau des prêts de Montréal, administrait, pour les programmes sociaux, un dossier portant le nom «Habitations populaires H.M. Inc.». Il avait hérité du dossier au moment où le projet se trouvait en sérieuses difficultés financières. Peu après il était repris par le Service des immeubles.

Comme il est nécessaire de changer le nom des projets repris, le Service des immeubles ou plus précisément

Guy Forest eut l'heureuse (Collin la qualifie de «brillante») idée de changer le nom du projet pour l'appeler «Les Habitations Collin». Question de témoigner à Collin tout le mérite qui lui revenait dans l'acheminement du dossier aux procédures légales. D'autre part, Collin dit "Il fallait un nom..."

Comment se sent-on quand on a, de son vivant, un immeuble nommé d'après soi? "Qu'on parle de moi en bien, qu'on parle de moi en mal, pourvu qu'on parle de moi," cite un Collin St-Pierre taquin mais honoré de la décision de ses collègues.

# Nos publications au service des gens

## petites annonces

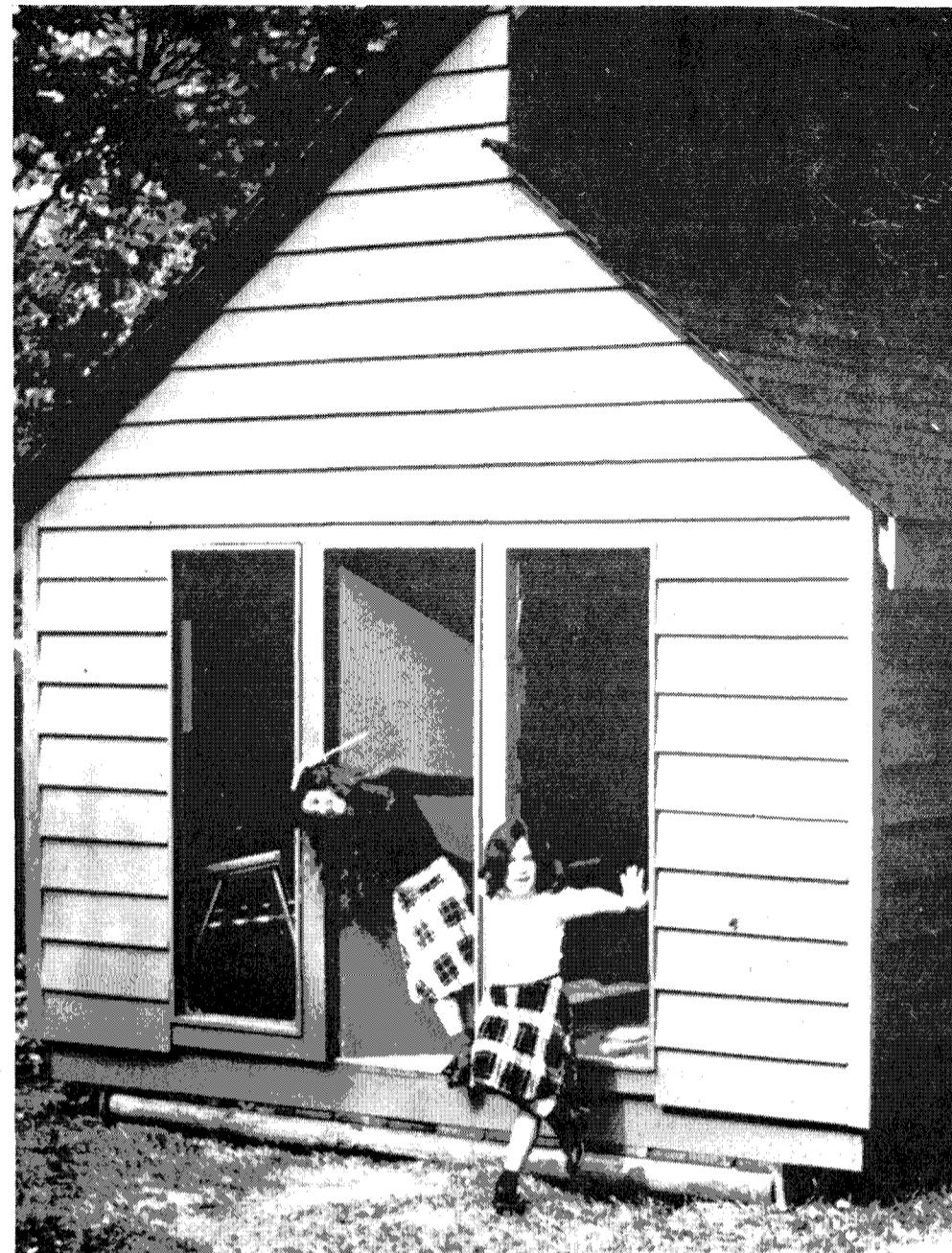
Résidence d'été, vivoir lambrissé de bois avec fenêtre panoramique, moquette et plafond cathédrale. Amples placards de cuisine; attique pouvant coucher trois personnes. Partage terrain de quatre acres avec maison familiale, sur la Gatineau.

Trop beau pour être vrai? Il faudrait alors ajouter que la maison en question est une maisonnette pour enfants aménagée par Erwin Stobert, de Wakefield, pour ses enfants, Ian, Tasha et Christina. Il la leur promettait depuis deux ans soit après qu'il eut, lui-même, construit la maison familiale. Pourtant M. Stobert n'est pas un entrepreneur en construction. Il est professeur de physique à l'école secondaire Philemon-Wright, de Hull; la construction n'est que son passe-temps.

Comment en est-il venu à se lancer dans le métier? "Par nécessité, nous dit-il. En 1972, quand j'ai voulu cons-

truire une maison sur un terrain qui m'appartenait, j'ai fait des démarches auprès de la SCHL pour obtenir un prêt. Malheureusement, à cause de la localité, je n'étais pas admissible au programme de la Société. Cependant, au cours d'une visite à ses bureaux, j'ai obtenu des publications qui m'ont fait penser que, peut-être, je pourrais construire moi-même ma maison."

M. Stobert s'est vite aperçu qu'il n'avait pas les moyens financiers de bâtir le bungalow classique qu'il désirait mais après une séance de remue-ménages avec un ami qui s'y connaissait, il arrêta son choix sur un



Tasha et Christina Stobert, sur le pas de la porte de la maisonnette que leur père a construit selon les méthodes expliquées dans la publication «Construction de maison à ossature de bois».

photo Kevin Hunt

modèle hexagonal. "Il me fallait le plus d'espace possible pour le moins d'argent possible. La réponse était

simple, construire une maison non conventionnelle avec des méthodes et des matériaux conformes aux pratiques courantes."

M. Stobert possède deux années d'études en génie, "suffisantes pour dessiner un plan" explique-t-il. A l'aide du manuel «Construction de maison à ossature de bois» il dessina plusieurs modèles avant d'en transposer un en prototype à échelle réduite.

Par une utilisation judicieuse de l'espace, il créa une maison à la fois logeable et fonctionnelle, formée de deux hexagones, un de 19 pieds de côté, l'autre de six pieds de côté. Ainsi une superficie de 1 500 pieds carrés, bien proportionnée en aires ouvertes, fournit un espace plus que suffisant en fonction de la taille de la famille, des âges et des goûts qu'elle réunit. Surtout depuis que les trois enfants ont leur propre pavillon dans le jardin.

Le président Raymond Hession a été honoré récemment par l'Association canadienne des manufacturiers d'habitation lors d'un banquet à Montréal, où il était conférencier d'honneur. Dans son allocution aux représentants de l'industrie manufacturière du logement, M. Hession a rappelé les politiques d'ensemble de la Société, les nouvelles orientations pour les années '80 ainsi que les répercussions de ces sujets sur tous les segments de l'industrie du logement. Il a reçu une plaque commémorant les services rendus à l'industrie en tant que président de l'organisme fédéral responsable du logement.

photo Bill Cadzow



# Procès devant jury

Le savoir acquis durant un cours de formation à la gestion, offert par la SCHL, est sérieusement mis à l'épreuve lorsque Chip Podoski, des services de rédaction du Centre de communication et d'information, devient premier juré en Cour d'assises.

par Cecylia Podoski

Elle est arrivée par lettre recommandée, cette fameuse assignation, rédigée à peu près en ces termes: "Veuillez prendre avis que vous êtes requis d'assister aux audiences de la Cour de sessions générales de la paix et de la Cour de comté, le 29e jour d'octobre, à 9 h 30, à titre de petit juré, à défaut de quoi vous serez passible des amendes..."

Le 29 octobre, je me présente avec les 124 autres membres du tableau des jurés. Nous sommes tous susceptibles d'être assermentés comme jurés mais il n'est besoin que de 36 personnes pour composer les trois jurys choisis ce jour-là. Ma curiosité insatiable me fait souhaiter d'être du nombre.

Oyez, oyez, la cour est ouverte! Le juge, dans une rafale de noir et de violet fait son entrée par une porte de sa chambre donnant directement derrière son banc et prend place au tribunal. "Qu'on amène le détenu", commande le greffier. Un policier armé escorte l'accusé jusqu'à la barre. L'accusation est lue et le prévenu plaide non coupable. "Etes-vous prêt à être jugé?" demande le greffier "Oui", déclare l'accusé.

## Le jury

Le greffier commence à tirer les noms jusqu'à ce que 20 jurés se soient rangés devant le banc du jury. L'accusé a voix au choix du jury et la Couronne peut intervenir si elle s'oppose. Advenant qu'un juré ne soit pas considéré acceptable, (on n'en révélera pas la raison), il sera "récusé" par l'avocat de la défense ou bien l'avocat de la Couronne lui demandera de "se tenir à l'écart"; tout juré ne peut être assermenté que si les deux parties s'entendent à son sujet.

On en est au choix du troisième jury. L'accusé, en l'occurrence, doit répondre à deux chefs d'accusation "blessure avec préméditation" et "dommage volontaire sans cause légitime". Je tremble que mon nom ne sorte jamais et suis déçue au plus haut point. Tout à coup, "no 90, Cecylia Podoski".

## Présidente

Le premier jour, j'ai été choisie président du jury par mes collègues. Il m'incombera d'énoncer le verdict devant la cour. À titre de président du jury, je suis en outre responsable de veiller à ce que notre groupe en arrive à une décision unanime, à défaut de quoi, nous prévient le juge, un nouveau procès devra avoir lieu et voilà une situation à éviter à tout prix. Douze personnes doivent partager le même avis — décision collective dont nous porterons individuellement le poids notre vie durant. L'avenir d'un homme est en jeu; il nous faut prendre une juste décision, avec chacun la conviction que nous détenons la vérité; il n'y a pas de place ici pour l'erreur. Un innocent ne doit pas être puni; un coupable ne peut être libéré. Nous faisons face à l'une des plus graves responsabilités du citoyen: rendre un jugement sur un membre de notre collectivité et décider de son innocence ou de sa culpabilité à partir de la preuve présentée à l'audience.

Nul d'entre nous ne prend son rôle à la légère. Dans l'atmosphère dépouillée de la chambre du jury, autour de la table s'observent six hommes et six femmes, de milieux sociaux, culturels et professionnels bien différents, que

le rituel et la langue archaïques de la justice ne sont pas sans avoir impressionnés. Il nous est interdit de discuter de la cause avec qui que ce soit, pas même entre nous, avant que tous les témoignages aient été entendus et que nous nous retirions pour délibérer. Quiconque enfreindrait cette règle, nous a-t-on dit, devrait être dénoncé au juge.

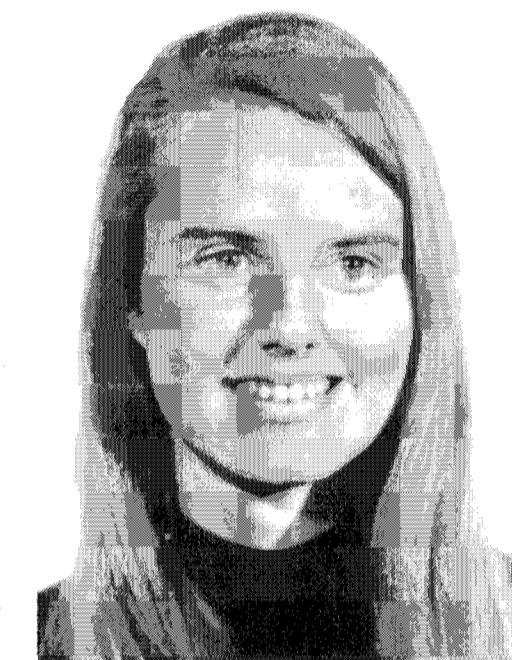
## Les faits

Au cours des deux jours suivants, une malheureuse petite histoire se déroule devant nous. Dix témoins se succèdent à la barre. Nous écoutons d'abord la version du plaignant, puis celle de l'accusé. Est-ce bien "la vérité, toute la vérité, rien que la vérité" que nous entendons? C'est à nous de le discerner: qu'est-il réellement arrivé, ce samedi 23 décembre, lorsqu'une altercation s'est élevée au domicile du plaignant, sur une question de commande d'armoires de cuisine. Lequel des deux a le premier sorti son fusil, qui son couteau? Le plaignant a-t-il tiré sur le camion de l'accusé, faisant voler en éclat les deux phares, avant que ce dernier, fou de rage, ne conduise à plusieurs reprises son camion contre le perron du domicile du plaignant?

Tous les témoins sont entendus; l'avocat de la défense présente son plaidoyer, suivi par l'avocat de la Couronne. Le juge nous livre maintenant son adresse. Pendant deux heures, il nous explique certains points de droit, les articles du code criminel qu'il nous faut comprendre pour prendre une décision éclairée. Au premier chef d'accusation (blessure avec préméditation), nous avons le choix de quatre verdicts: coupable, non coupable, non coupable aux termes de l'accusation mais coupable de voies de fait ayant causé une blessure corporelle, non coupable aux termes de l'accusation mais coupable de voies de fait simples. Pour ce qui est du deuxième chef (dommage volontaire sans cause légitime), deux verdicts sont possibles: coupable ou non coupable.

## Délibération

Nous nous retirons pour délibérer. Désirons-nous poser une question, nous n'avons qu'à actionner le bouton qui allume une lumière à l'extérieur, au-dessus de notre porte. La question, soumise par écrit à l'huissier qui ne la lit pas, est remise au juge. Celui-ci ordonnera la reprise de l'audience



Cecylia «Chip» Podoski

pour éclaircir le point. Dès que nous serons prêts à rendre nos verdicts, nous allumerons la lumière et j'annoncerai la décision au tribunal.

## Verdicts

Cinq heures et cinquante minutes plus tard, nous avons atteint l'unanimité.

"Madame la présidente du jury, veuillez vous lever. Dites votre nom... Quel est votre verdict au premier chef d'accusation, coupable ou non coupable?"

Ma voix ne semble plus m'appartenir. "Nous déclarons l'accusé non coupable aux termes de l'accusation, mais coupable de voies de fait ayant causé une blessure corporelle." Le silence règne, juge, avocats, greffier et sténographe officiel consignent le verdict.

"Et au deuxième chef d'accusation?"  
"Nous déclarons l'accusé coupable."

Je reprends mon siège. Le juge se tourne vers nous. "Membres du jury, je n'ai pas l'habitude de faire des commentaires sur les décisions d'un jury, surtout lorsqu'elles ne me plaisent pas. Dans le cas présent, toutefois, j'aimerais vous signaler que j'apprécie entièrement vos deux verdicts. Je suis en outre satisfait du temps que vous avez consacré à délibérer pour prendre une décision aussi compliquée. Au nom du Procureur général de l'Ontario, je vous remercie du rôle important que vous avez assumé dans l'exercice de la justice de cette province. Huissier, veuillez donner congé au jury."

## Explications à Charles Morissette

L'an dernier, Charles A. Morissette, inspecteur régional au Centre de soutien du Québec, avait présenté une diapositive couleur au concours de photographie de PERSPECTIVE. La photo n'avait pas retenu l'attention des juges jusqu'à la fin de la sélection des gagnants, mais elle avait quand même attiré celle des rédacteurs qui déjà, en juin, étaient à l'affût d'une page couverture pour le numéro de Noël. La photo que M. Morissette

avait intitulé «Verglas matinal», plaisait tant par sa beauté sereine que par sa qualité technique. Malheureusement, le budget de 1978 devait en décider autrement...

Par contre, cette année, PERSPECTIVE se trouve en bien meilleure posture financière. Donc, surprise et merci à Charles Morissette qui croyait sans doute sa photo perdue à tout jamais.

La Rédaction

# Des étudiants du secondaire sont devenus des bâtisseurs



Des étudiants de l'École technique d'Ottawa sont en train de poser le toit.

Tous les moyens sont bons pour apprendre. Ainsi, les responsables de la section d'Ottawa de l'Association canadienne de l'habitation et du développement urbain, l'ACHDU, en collaboration avec les autorités du Conseil scolaire d'Ottawa ont confié à des étudiants du secondaire de la région, la construction d'une maison sur un terrain prêté par un constructeur d'Ottawa.

Connu sous le nom «From the ground up», le projet permettra à des jeunes de quitter l'école avec beaucoup plus que des connaissances théoriques. Ils auront appris à ériger une maison, en conformité avec les différents règlements qui régissent la construction dans une province, en l'occurrence, l'Ontario.

Ils pourront, tout en se familiarisant avec les différentes étapes de construction d'une maison, apprendre à travailler avec le système métrique. L'ensemble des cours seront divisés en travaux pratiques, séminaires, conférences, séances d'information auxquels participeront professeurs et responsables du projet.

Un représentant de l'ACHDU surveillera les différentes étapes des travaux et sera responsable de l'échéancier. La maison, érigée sur un terrain du quartier Katimavik, à Kanata, sera vendue au printemps.

Les responsables du projet espèrent faire de cette première un événement annuel qui donnera des fruits concrets à chacun des étudiants qui y aura participé.



## Tournois de quilles . . . au Bureau national

Environ 240 employés du Bureau national ont pris part, cette année, au tournoi de quilles annuel. Dans la photo ci-dessus, quelques membres de l'équipe gagnante: de gauche à droite, Roger Deschamps, Mary Flowers, Pierrette LeBlanc et Bill O'Connell. En arrière-plan, le président du Club récréatif, Don Von Richter et l'organisateur du tournoi, Rick Proulx.



## . . . à l'Île-du-Prince-Édouard

Les joueurs de quilles de l'Île-du-Prince-Édouard ont fait ressusciter leur tournoi annuel et l'équipe de Charlottetown a remporté les honneurs dans des éliminatoires qui mettaient en lice dix équipes dont le bureau régional de l'Atlantique, Fredericton, Saint-Jean, Halifax et Charlottetown. Ci-haut, les champions: Steve MacKenzie, Joan MacKenzie, Howard Oakey, Gary Sampson, Sylvalynn Oakey, Barb Sampson et Gail Mabey.

## nominations



J.L. Soderberg, gérant de la succursale de Yellowknife où il était gérant des opérations de prêts depuis juin 1977.



Guy Gagné, gérant du bureau de North Bay, antérieurement gérant de programmes de prêts au bureau de Fredericton.



## Doug Knight prend sa retraite

Doug Knight, chef des opérations des prix de revient aux Services financiers, a pris sa retraite après 23 ans à la Société. Ses amis l'ont honoré récemment au cours d'une rencontre au Concorde, à Vanier. Ils lui ont remis une toile d'un peintre de la région. Plusieurs collègues à la retraite se sont joints au groupe ainsi que son ami Rémi Rouleau qui est venu de Saskatoon pour l'occasion.