

Managers from across the country meet on a positive note

For the seventh consecutive year some 150 CMHCers from across the country met for the National Managers Conference, this year in Montreal. This year's conference theme was "CMHC — making Canada a better place to live."

In both his opening and closing remarks president Ray Hession spoke extensively of the updated ten year Strategic Plan which was released to the managers prior to the Conference.

The plan unveiled at last year's conference sets forth the Corporation's plans and strategy for the period 1982-1991 and contains some refinements and changes from last year, including a substantial amount of new material on energy and housing, on industry adjustment and on federal/provincial relations. It is segregated into two major topics: the economic development aspects of housing and the social development aspects of housing.

The major direction set in the Strategic Plan for economic development is to facilitate residential construction industry adjustments.

"Where we can make an important contribution to the industry," said Mr. Hession, "is through the provision of better information, through the conduct and support of research and development and through the operation of our regular programs." He stressed mostly the improvement of our loan insurance techniques and procedures to support housing renovation and the delivery of rehabilitation training programs in view of our extensive experience with RRAP.

Other speakers followed the themes outlined in the plan.

In the social development field, the proposals are to pursue current social housing objectives aided by comprehensive programs for native and rural housing aid and by a housing allowance program to address the continuing problem of affordability.

A significant refinement of the plan from last year is the attention paid to the particular market circumstances found in Vancouver and increasingly in Calgary, Edmonton and Toronto.

In his address to the managers, the General Manager from B.C., Mr. Keith Tapping, talking about housing in B.C.'s inflated market conditions, said that "B.C.'s problems today will be urban Canada's tomorrow" and this will demand new responses in the eighties. I am convinced after the past

year's experience in Vancouver that inflation may be the biggest challenge facing this Corporation in the eighties."

In this context, it is recognized that the Corporation will need to pay special heed to the need for adequate new production.

Another major focus of the 10-year strategic plan is the increased effectiveness in the way CMHC carries out its operations. Later this year the single most major advance experienced by the Corporation will begin to be implemented, the Mortgage Portfolio Management System.

MPMS will form the basis of virtually all future development of systems in support of operations management, planning and control. "Once that is done" said Mr. Hession, horizons open up for us to become the very best in the business.

To create a more positive environment for CMHC's image with the public, the Corporation, through the Marketing Division is exploring the idea of an institutional campaign that will remind the public of what we've done and what we're doing. Mr. Lou Soucy, Director of Marketing, revealed the program his group is working on, centered on the theme "CMHC-making Canada a better place to live", a phrase to become the basis of our communications program for many years to come.

Three other members of the ICOM group spoke briefly on the improvement of our communications program. The recently appointed Executive Director Peter Connolly explained the need to better inform staff, clients, government, and the general public in the foreseeable future.

Bob Pendrith, Manager of Operations summed up the findings of the recent employee communications study — a need for more information — and Bob Couillard reported on the work of the task force on public communications he is heading.

The manager's seminars which lasted all of the second day covered a lot of topics that had been presented during the plenary session. The wide variety of material fostered sufficient interest that there was something for everybody. "In a few instances, the topic covered very specialized implications, said Shirley Taylor when introducing the team of workshop rapporteurs. "In other cases, the topic lent itself well to a broadly based

(continued on page 5)



Some of the CMHC pioneers gather to celebrate their 35 years with the Corporation. From left to right, Tom Extence, Keith Stilborne, Mary Flowers, Les Williams and Gil Beardsall.

Three score and ten times five

If you accept the Biblical yardstick that we all have three score and ten years on this planet, then five employees of CMHC have literally spent half a lifetime each in the service of the Corporation.

They were all hired in 1946, year one. At the recent manager's conference in Montreal these five, Mary Flowers

and Keith Stilborne of National Office; Tom Extence, Manitoba provincial director; Gil Beardsall, Windsor manager and Les Williams, Kitchener manager; were honored for their long service.

In interviews with ICOM staffers Les Mate and Bill Barnard, the five looked back over their years with CMHC.

Survey Results...employees want to know more

In this month's edition, we examine the major findings of the employee communications study relating to the mix of information sources.

In other words, the methods of communication which provide employees with most of their information about the organization at the present time, coupled with those sources and methods which they would prefer to see used in internal communications. See pages 3 & 4 for the complete picture.



A second CMHC Alumni is started

In the wake of the Ontario Alumni Association's founding last summer, some Ottawa retirees got together and organized an alumni of their own to be known as the "CMHC Alumni Association (National Capital Area)".

Early this year Howard Work, who had attended the Toronto meeting last August, organized a committee made up of Bob Garrod, Ed Nesbitt, Hélène Brunette, Maureen West and Ken O'Reilly. Together they contacted all retired CMHC employees in the area and 130 joined. On May 21 approximately 90 of

them met at the RA Centre for a business and social afternoon during which they elected an executive committee headed by Mr. Work. Visiting from Toronto to give a helping hand were Jim and Rita Houston, Ed and Helen Brennan and Jessie Briscoe. Plans right now are for the alumni to meet twice yearly, spring and fall and, possibly, to exchange visits with the Toronto Chapter. "We are hoping others might pick up on this idea and start a chain of alumni across the country" said treasurer Bob Garrod.

photo: Betty Taylor

people and places

TRANSFERS

Guy Gagné, Manager, North Bay Branch to Project Team Leader/Program Delivery, Mortgage Portfolio Management System; **Jacques Trépanier**, Chief/Engineering & Inspection, Quebec Field Support Centre to District Manager, CMHC Technical Services/Quebec East; **Peter S. Johnson**, Assistant Manager/Administration & Finance, Edmonton Branch, to Coordinator/Programs, Ontario General Manager's Office; **Adam D. Schissler**, Manager/Portfolio Management & Real Estate, Winnipeg Branch, to Senior Business Systems Analyst, Mortgage Portfolio Management System; **Frank Shimwell**, Assistant Manager & Architect, Ontario Field Support Centre, to District Manager, CMHC Technical Services/Ontario South; **Diane Choquet-Hénault**, Administra-

tive Secretary, Montreal Branch, to Administrative Secretary, Hull Branch; **Douglas Stewart**, Coordinator/Economic, Analysis & Planning, Prairie General Manager's Office to Manager/Short Term Policy, Policy Evaluation Division; **Pralhad Patel**, Senior Systems Analyst, Systems Development Division to Senior Business Systems Analyst, Mortgage Portfolio Management System; **Francine Lecavalier**, Administrative Secretary, Human Resources Centre to Briefing Clerk, Corporate Relations Office; **Chantal Cardinal**, Clerk Typist, Market Analysis & Forecasts Division to Administrative Secretary, Accommodation Services.

Ann Beaulne, Official Languages & Translation to Human Resources Centre (Secretary). **Jean-François Martin**, Manager, Hull Branch to Quebec General Manager's Office (Controller). **Gary W. Martin**, Prairie General Manager's Office to Saskatoon Branch (Manager/Finance). **Thomas A. Green**, B.C. General Manager's Office to Technical Services, B.C. Region (District Manager). **Michael B. McPherson**, Social Housing Division to Research Administration & Coordination Division (Senior Planner).

Gary Kyer, Agreements Administration to Residential Improvement Division (Senior Program Analyst). **Marilyn Charlebois**, Professional & Technical Support Division to Systems Acceptance Office (Administration Coordinator).

Louis Bruton, Systems Development Division to Mortgage Portfolio Management System (Supervisor/Administration Services).

Lezlie D. Oler, Women's Bureau to Office of the Corporate Secretary (Assistant Corporate Secretary).

Eric F. Burnett, Technical Research Division to N.O. Support Centre (Special Advisor).

Louiselle Paquin, Longueuil Branch to Quebec General Manager's Office (MPMS Officer).

Mona Surpris, Hull Branch, to Quebec General Manager's Office (Administrative Secretary).

Carolle Poirier, Longueuil Branch to Montreal Branch (Secretary).

George C. Huckle, St. Catharines Branch to Mississauga Branch (Manager, Program Operations).

Roger W. Adams, Mississauga Branch to Technical Services, Ontario South (Senior Inspector).

R. James Cornell, Human Resources Centre to Toronto Branch (Management Trainee).

Mrs. Alexandra Stoyles, Clerk, Gander Office.

Lionel Paradis, Caretaker, Domaine Rivoli Project, Montreal.

Anna Desormeaux, Legal Document Clerk, Office Services Group.

Laura Gillett, Administrative Secretary, Programs Directorate.

Norm H. Hinton, Inspector/Appraiser, Cranbrook Office.

Sidney D. Hollingworth, Accountant, Financial Services Division.

Edith Pride, Accounting Clerk, Investment Portfolio Accounting Division.

25 year club

Frances L. Girodat, Programs Manager, Kitchener Branch.

William R. Jolly, Housing Analyst, Winnipeg Branch.

Roméo J. Pagé, Driver/Office Services, Administration Division.

Herman R. Poser, Manager/Loans Administration, Toronto Branch.

Roy D. Triebner, Manager/Program Operations, London Branch.

Kempley Stanley, Chief Appraiser, Hamilton Branch.

Ronald B. Fenlon, Branch Manager, Thunder Bay Branch.

dialogue

INSURANCE

Question: Two CMHC employees are living together and they had one child. Can the two employees declare the child as a dependent for Dependents' Life Insurance coverage?

Looking at this situation in another way, if one employee declares the child as a dependent for Dependents' Life Insurance coverage, this employee could claim \$1,000 (child under one year old) in the event of death and if the spouse had already provided coverage for the child under his/her group insurance plan, the husband and wife would receive insurance benefits from the employer.

death notice

George Rayner, Caretaker, Strathcona Heights, Ottawa Branch died March 6, 1981.

Paul Hamel, Program Appraiser, Hull Branch, died April 21.

retirements

William Hutchinson, Compliance Inspector, North Bay Branch.

perspective

Published monthly for employees
of

CANADA MORTGAGE AND
HOUSING CORPORATION

Bob Pendrith
Supervising Editor

Paul Warman
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
DÉSENCRÉES
ET RECYCLÉES

survey results

Present Sources of Information

Most of participants in the survey regard the **sources of information** and **methods of communication** shown in Table 8 as providing them with most of their information about CMHC **at the present time**. These selections were made from a total of 24 sources of information and methods of communication.

Table 9 shows the sources of information and methods of communication which ranked **lowest** in

terms of providing employees with information about the organization at the present time.

Downward written communication (general memoranda, internal memos, bulletin board notices, corporate directives, booklets and brochures, "Perspective") appears to play the dominant role in internal communications at the present time. Fifty per cent of participants selected what might be considered one upward channel of communication, "Answers to enquiries

Table 8
HIGHEST RANKED PRESENT SOURCES OF INFORMATION, METHODS OF COMMUNICATION
(Aggregate: 355 employees)

Rank	% of participants who made this selection	Source of information/method of communications
1	89	General memoranda
2	84	Informal sources (fellow employees, the "grapevine")
3	83	Internal memos
4	81	Bulletin board notices
5	80	My immediate supervisor
6	77	Corporate directives
7	76	Booklets, brochures
8	75	"Perspective"
9	74	Group meetings with immediate supervisor and co-workers
10	57	Public news media (newspapers, radio, TV, etc.)
11	50	Answers to enquiries made to management
12	50	Handbooks on the delivery of programs in the field

Table 10
PRESENT SOURCES OF INFORMATION, METHODS OF COMMUNICATION

Source of information/method of communication	Aggregate	Ranking and % who made this selection			
		Senior Admin. Level 88-94	Senior Admin. Level 82-87	Prof./Tech	Support Staff
General memoranda	1 (89)	1 (96)	1 (93)	1 (91)	2 (85)
Informal sources	2 (84)	5 (89)	4 (83)	2 (84)	4 (84)
Internal memos	3 (83)	2 (96)	2 (86)	10 (67)	3 (84)
Bulletin board notices	4 (81)	11 (64)	6 (80)	4 (80)	1 (86)
My immediate supervisor	5 (80)	6 (89)	7 (80)	7 (74)	5 (79)
Corporate directives	6 (77)	7 (89)	5 (83)	5 (80)	8 (71)
Booklets, brochures	7 (76)	9 (76)	8 (76)	6 (77)	6 (75)
"Perspective"	8 (75)	8 (80)	9 (72)	3 (83)	7 (72)
Group meetings with immediate supervisor and co-workers	9 (74)	4 (93)	3 (85)	8 (74)	9 (64)
Public news media	10 (57)	10 (73)	11 (59)	9 (68)	10 (46)
Other group meetings (with office/regional/corporate management)	13 (49)	3 (96)	10 (65)	12 (57)	19 (26)
Annual report (corporate)	17 (30)	15 (56)	14 (44)	17 (38)	22 (15)

Table 9
LOWEST RANKED PRESENT SOURCES OF INFORMATION METHODS OF COMMUNICATION

(Aggregate: 355 employees)

Rank	% of participants who made this selection	Source of information/method of communications
24	19	Annual report (regional)
23	22	Regular newsletter from President or other senior executive
22	22	"Habitat"
21	23	Annual report (branch)
20	30	Audio-visuals (e.g. "Towards Better Employee Relations", "Project Management", "Performance Evaluation", etc.)
19	30	Annual report (corporate)
18	30	Pay envelope messages
17	30	The "Dialogue" program
16	30	Visits from staff specialists (Human Resources, Employee Relations)
15	39	Regional/office publications (e.g. newspapers, newsletters, etc.)
14	40	Activity reports (e.g. Manager's Conference report, "Women's Bureau Report Activities", etc.)
13	49	Other group meetings (with office/regional/corporate management)

made to management" while the majority of participants give a low ranking to the present effectiveness of other two-way methods of communication, such as the "Dialogue" program, visits from staff specialists, and other group meetings involving office, regional or corporate management.

Although 80 per cent of participants selected, "My immediate supervisor", and 74 per cent, "Group meetings with immediate supervisor and co-workers", as present sources of information about CMHC, more participants selected and ranked general memoranda, informal sources, internal memos and bulletin board notices ahead of supervision.

While 84 per cent of participants selected informal sources (fellow employees, the "grapevine") as a present source of information, this is not inconsistent with the results of other employee communications studies. Similarly, the selection of public news media as a source of information about the organization by 57 per cent of participants is not out of line with the results of similar surveys.

Present Sources of Information, Methods of Communication

Table 10, illustrates some of the significant differences in the way that employees in different job categories receive most of their information about the Corporation at the present time. The differences are particularly marked between the responses of senior administrative employees and employees in other job categories.

Generally speaking, "group meetings with immediate supervisor and co-workers" and "my immediate supervisor" are clearly the most preferred sources of information about the organization, selected respectively by 87 per cent and 83 per cent of all participants.

(continued on page 4)

survey results

Table 11

**HIGHEST RANKED
PREFERRED SOURCES OF INFORMATION,
METHODS OF COMMUNICATION**
(Aggregate: 355 employees)

Rank	% of participants who made this selection	Source of information/method of communication
1	87	Group meetings with immediate supervisor and co-workers
2	83	My immediate supervisor
3	81	General memoranda
4	76	Visits from staff specialists (Human Resources, Employee Relations)
5	74	Internal memos
6	71	Corporate directives
7	71	Booklets, brochures
8	70	Answers to enquiries made to management
9	69	Other group meetings (with office/regional/corporate management)
10	63	Bulletin Board notices
11	61	Audio-visuals
12	59	Handbooks on the delivery of programs in the field

Table 12

**LOWEST RANKED
PREFERRED SOURCES OF INFORMATION,
METHODS OF COMMUNICATION**
(Aggregate: 355 employees)

Rank	% of participants who made this selection	Source of information/method of communication
24	22	"Habitat"
23	30	Annual report (regional)
22	31	The "Dialogue" program
21	32	Public news media
20	33	Informal sources
19	35	Pay envelope messages
18	37	Annual report (corporate)
17	40	Annual report (branch)
16	50	"Perspective"
15	55	Regular newsletter from President or other senior executive
14	56	Activity reports
13	57	Regional/office publications

Table 13

**PRESENT VS. PREFERRED
SOURCES OF INFORMATION**
(Aggregate: 355 employees)

Source of information/method of communication	Ranking and % who made selection Present	Ranking and % who made selection Preferred
General memoranda	1 (89)	3 (81)
Informal sources (fellow employees, the "grapevine")	2 (84)	20 (33)
Internal memos	3 (83)	5 (74)
Bulletin board notices	4 (81)	10 (63)
My immediate supervisor	5 (80)	2 (83)
Corporate directives	6 (77)	6 (71)
Booklets, brochures	7 (76)	7 (71)
"Perspective"	8 (75)	16 (50)
Group meetings with immediate supervisor and co-workers	9 (74)	1 (87)
Public news media	10 (57)	21 (32)
Answers to enquiries made to management	11 (50)	8 (70)
Other group meetings (with office/regional/corporate management)	13 (49)	9 (69)
Visits from staff specialists	16 (30)	4 (76)
Regular newsletter from the President or other senior executive	23 (22)	15 (55)

These two results, linked with the selection of "Visits from staff specialists", selected by 76 per cent; "answers to enquiries made to management", selected by 70 per cent, and "other group meetings", selected by 69 per cent, suggest that employees are seeking a greater degree of two-way

communication than they now have and the opportunity to question, discuss, clarify and respond to information passed down the line. A rather unusual result is the high rating of staff specialists as a preferred source of information, selected by 76 per cent of participants and ranked

fourth, when compared to the 30 per cent of employees who selected staff specialist as a present source of information to rank them 16th.

Written communications, including general memoranda, internal memos, corporate directives, booklets and brochures, and bulletin board notices,

hold up well as preferred sources of information, suggesting that they fulfill a strong and needed support role in internal communications.

Table 11 shows the sources of information and methods of communication most employees would prefer to see used while Table 12 shows the sources and methods which ranked lowest in terms of the preferences of most employees.

**PREFERRED SOURCES OF INFORMATION,
METHODS OF COMMUNICATION**

Ranking and % who made this selection

Source of information/method of communication	Aggregate	Senior Admin. Level 88-94	Senior Admin. Level 82-87	Prof/Tech	Support Staff
Group meetings with immediate supervisor and co-workers	1 (87)	1 (96)	2 (83)	1 (88)	1 (86)
My immediate supervisor	2 (83)	3 (91)	3 (79)	3 (86)	2 (82)
General memoranda	3 (81)	2 (93)	1 (85)	2 (87)	5 (74)
Visits from staff specialists (Human Resources, Employee Relations)	4 (76)	6 (82)	6 (75)	9 (70)	3 (78)
Internal memos	5 (74)	8 (71)	7 (75)	7 (72)	4 (76)
Corporate directives	6 (71)	4 (89)	9 (70)	4 (80)	10 (64)
Booklets, brochures	7 (71)	9 (67)	8 (72)	5 (77)	6 (69)
Answers to enquiries made to management	8 (70)	7 (73)	4 (77)	10 (65)	7 (68)
Other group meetings (with office/regional/corporate management)	9 (69)	5 (89)	5 (76)	6 (74)	12 (59)
Bulletin board notices	10 (63)	13 (56)	12 (61)	11 (62)	8 (67)
Regional/office publications	13 (57)	18 (42)	13 (56)	14 (57)	11 (62)
Regular newsletter from the President or other senior executive	15 (55)	10 (64)	10 (68)	15 (54)	15 (59)
Annual report (corporate)	18 (37)	15 (53)	18 (39)	17 (45)	21 (28)

Table 13 illustrates some of the major differences between the present and preferred sources of information selected by employees.

Table 14 illustrates some of the difference in the selection of preferred sources of information and methods of communication among employees in different job categories.

Preferred Sources of Information

Participants in the study were also given the opportunity to select the sources of information and methods of communication (from the same 24 cards) which they would **prefer to see used** in internal communications. More specifically, they were asked to select and rank cards on the basis of the sources of information and methods of communication they believe would be most effective in providing them with information about the organization.

Managers' Conference (continued from page 1)

'transfer of experience'."

The team who reported the substance of the seminars were: Peter Johnson (Mortgage Lending in a Resource Community, a presentation by Marlene McLarty), Lloyd Reekie (Administration, Acquisition and Marketing of Low-Priced condominiums — Doug Ewart), John Stacey (The Maximizer House: A demonstration of Energy Conservation — Doug Hughes), Suzanne Paquet (Marketing Opportunities in Existing Rental — Claude Williams), Mike Daley (RRAP

and Inner-City Revitalization — Joe Ryan), Réjean Théllend (Effective RRAP Delivery in Rural Areas — Claude Robert, Mike McKinley), Con Leclerc (Modernizing Public Housing: A Pilot Project — Peter Anderson) and Shirley Taylor (Client Relations as a Marketing Tool — Gilles Girard, Bill Lusk, Mike Young).

"When it comes to mortgage insurance and its related activities, the Corporation means business", said Vice-President Peter Crombie.



President Hession talks with Quebec General Manager and Conference President Fernand Perreault.

Fernand Perreault, Quebec General Manager, spoke about existing rentals. Quebec has more multiple units than any other province and these account for more than 45% of all existing units. "Most of the improvement in housing conditions over the next ten years will be through the existing multiple units."

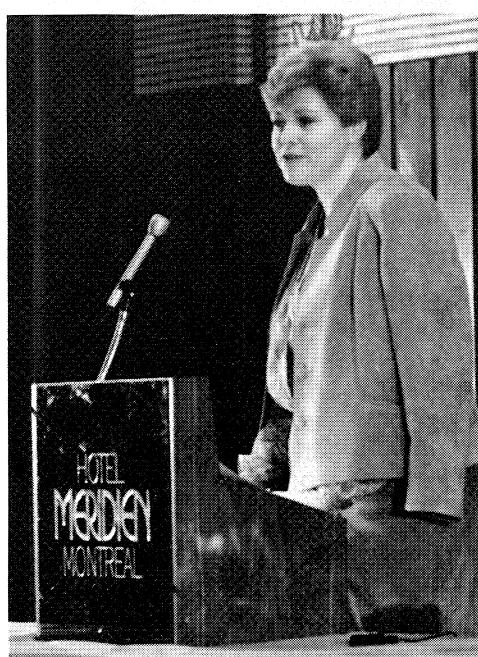
This new market should enable CMHC to increase its business since the annual number of transactions by far exceeds the number of newly-built units (12,000 in 1980 vs. 8,000 in 1979)

M. Perreault went on to explain the efforts of the Quebec Region to make inroads into this new market in which not only the physical make-up is different but also the clients and the way business is handled. "If CMHC is to show the same leadership and creativity in this field as it did traditionally in new unit construction, then it must make many other adjustments to the changes already brought in," Mr. Perreault said.

Norma Laird speaking of her involvement with Ontario's Equal Opportunity for Women, told the managers "you must believe in us and in our ability. You must be confident that there is a reservoir of skills out there." Norma believes in many cases the Career Planning workshops were a turning point in a change in self-image.

"We benefit in some instances because of a change in attitude when an employee, through the material used at these workshops, faces the reality that it is a self-imposed barrier that is holding them back not a manager's discrimination or an unfair Corporation policy."

The transition process of moving from old attitudes to new is awkward at best. "Help us change our attitudes", said Norma on behalf of the women in the Corporation. "Be confident that equitable staffing practices will reap benefits for you."



Speaking for the women in the Corporation, Norma Laird told the managers "You must believe in us and in our ability".



Vice-president Peter Crombie explained the role of the new Insurance Operations Sector.



The seminar rapporteurs: Peter Johnson, Réjean Théllend, Suzanne Paquet and Mike Daley in the top picture. Shirley Taylor, Lloyd Reekie, Con Leclerc and John Stacey in the bottom picture.

Ontario General Manager Warren Sanderson spoke about the Ontario Real Estate Operations because it has a number of unique features and problems and "we have used a wide variety of techniques to handle this mammoth job."

On January 1, 1979 Ontario's portfolio was 5,708 units. By January 1, 1980 it was up to 12,380 and on January 1, 1981, in spite of 8,903 sales, the total holdings were 11,483 representing 46% of the total Corporate holdings.

Faced with this large number of acquisitions, and without enough

It is precisely with this in mind that the Insurance Operation sector has been assembled combining under one head the Mortgage Insurance Operations, from the marketing or underwriting phase through to claims, property administration and real estate sales.

In the last couple of years a new word has crept into the Corporation's terminology — underwriter. It is the underwriter who must now decide the level of available loan based on various input such as the appraiser's opinion and the market analyst's assessment.

A major means of learning from experience has been through the establishment of the Project Acquisition Review Committees. Although time consuming, these reviews are necessary "As we continue to improve our expertise, said Mr. Crombie, we will be better equipped to conduct reviews on projects in difficulty before they become claims rather than after."

The significant build-up of condominium notwithstanding many sales is the biggest problem Ontario has to face. In an attempt to improve the image of condominiums as a lifestyle, an audio-visual presentation has been created and is available on request.



MARY FLOWERS
**"Those days were wonderful,
you knew everyone's first name."**

While still an Ottawa School girl, Mary was hired at \$75 a month.

"In those days we started in number four temporary building. I had a beautiful office that overlooked the river and I couldn't figure out why I had such a nice office. It turns out that we were going to move in a week so no one cared where I was.

"Our people were among the first to go to the Montreal Road office. We took a bus from downtown. At a certain section we sometimes had to get out so the bus could climb a hill. The passengers had to run along behind and then we'd jump in at the top once he'd made it up."

Mary was hired as a stenographer and would have been happy to remain one. Her bosses had an eye for ability, though, and she, despite protestations, was promoted to supervisory jobs. Her

responsibilities increased to include supervision of telex, the switchboard, telephones, part of printing, part of purchasing and composing. Now she is chief of communications.

"Those days were wonderful. You knew everyone's first name and work was a lot more fun," she recalled.

"One day, while we were still at the temporary buildings, the mail room fellows brought me a box. I opened it to check the contents and it turned out to be a couple of mice. I didn't do a thing because I had overheard them planning it. They were furious because they got no reaction.

"Another time my dog got sprayed by a skunk, so when I came to work I smelled to high heaven. All day salesmen would come in and wonder where the terrible smell was coming from. How could I tell them that if I left

the smell would go too?"

Mary remembers a strong sense of mission among the staff.

"We all had a lot of pride in our work and in the Corporation. No one wanted the Corporation held up to ridicule."

But she thinks the atmosphere is different today.

"Feelings have changed. It isn't a tightly-knit group anymore. Now its more, this is mine and that's yours. There were times we had to get things out and people just stayed. They didn't expect time off or overtime. That's the type of spirit we had back then."

"Each time I hear one of the old gang is leaving I get a little sad. But I guess I'll be going too someday. All in all my life with the Corporation has been enjoyable and I've just been me."



TOM EXTENCE
**His first job at National Office
paid \$100.00 a month.**

His first job was at national office for \$100 a month. Today he is Provincial Director, Manitoba and Manager, Winnipeg Branch.

"I remember in the early days we had a chap in accounting who was a terrific individual. He would always invite you to his desk at the end of the day for a nip. In my youth I backed off on that one. He was a real nice fellow but he had some quirks."

There was a great deal of excitement in the early days because the Corporation's prime objective was to house veterans. At times, though, the excitement got out of hand.

"I was assistant manager in Vancouver. We had the allocation system for veterans' housing based on their length of military service and family size. There was a lot of pressure

because there wasn't enough housing for the demand.

"One day a chap came in who was upset because he couldn't get sufficient points and therefore was not on the priority list. He asked to see the manager who was in the next office to mine. The next thing I heard was a loud voice and then a smash.

"He had picked up a large ashtray and thrown it at the manager. He missed and was looking for something else to throw when I grabbed him and threw him into a chair where he passed out.

"When he came to, he asked for a glass of water. He then picked up a couple of in-baskets and threw them through the window. We were on the second floor at the time and there was glass and paper all over the place.

"We ushered him out and said we would call the police if he left quietly. A caretaker watched him go. He walked out, went to his car, got a crowbar and threw it through the front window. Luckily no one was hurt.

"It was an example of some peoples' desperate need for housing at the time. We also found out he was on drugs and had mental problems."

Like everyone, Tom has had moments when he wanted to quit.

"There have been more ups than downs. I've never really regretted joining CMHC. The challenge has been that the job always changes."

"I think I've contributed something, not as an individual so much but as part of a group which has helped the Canadian public."



GIL BEARDSALL
Words of advice: "Become familiar with computers. Also, become interested in conservation."

Gil joined CMHC in October 1946. His first job was helping to distribute building material from military barracks and offices, for veterans' housing.

He said he was a jack of all trades, as he learned to handle the many and varied jobs that cropped up in a growing enterprise. The atmosphere in the early years was exciting, bustling,

he recalls. The work posed challenges which kept morale high, and overtime was worked voluntarily in order to cope with the load.

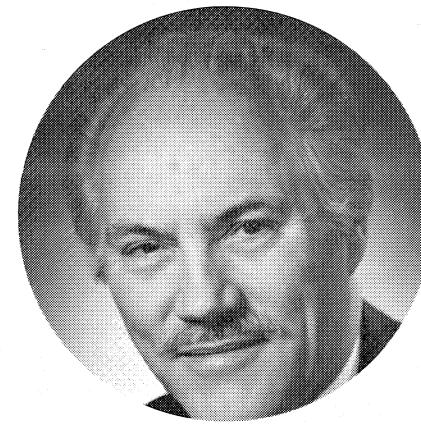
"We were all learning", he said. "We weren't necessarily doing a good job, but we thought we were. At any rate, I never felt like giving back my pay-cheque."

Gil soon became an appraiser at the new North Bay office. The territory was huge, stretching from just east of Thunder Bay into Quebec. Travel was by train, taxi, and later by car, for which he was reimbursed at four cents a mile. He still treasures the memory of northern Ontario.

When he started, CMHC was a seat-of-the-pants operation and you could learn as you went along. Today it's different. For people just starting with CMHC, he has this advice, "Become familiar with computers, since we rely so much on them. Also, become interested in conservation, because CMHC has not stressed this topic in the past, but we are now and will continue to do so."

Knowledge and experience requirements are tougher now than they were in 1946, he said.

His reflection on 35 years of service: "It just hasn't been a long period of time."



KEITH STILBORN
"I've always thought it would be awfully dull to sell soap."

"I joined at the Winnipeg office right after graduation from university and was called a senior clerk. This was the best offer I had but I was worried about the Corporation folding," Keith said.

In 1949 he spent several months in the Winnipeg rental office.

"We had 300 units being completed at a rate of about 15 per week and we had 3,000 applications. You had a lot of swearing and crying at those counters.

The manager's instructions at the time were, 'I don't want to see anyone unless they cry'."

Keith transferred to Ottawa in 1950 where one of his jobs was editing the Corporation's first instruction manual.

"It was only one volume in those days, not nearly as impressive on the shelves as the new one," he said.

In the early days, according to Keith, "everybody was going like hell. There was lots of spirit and lots of camaraderie."

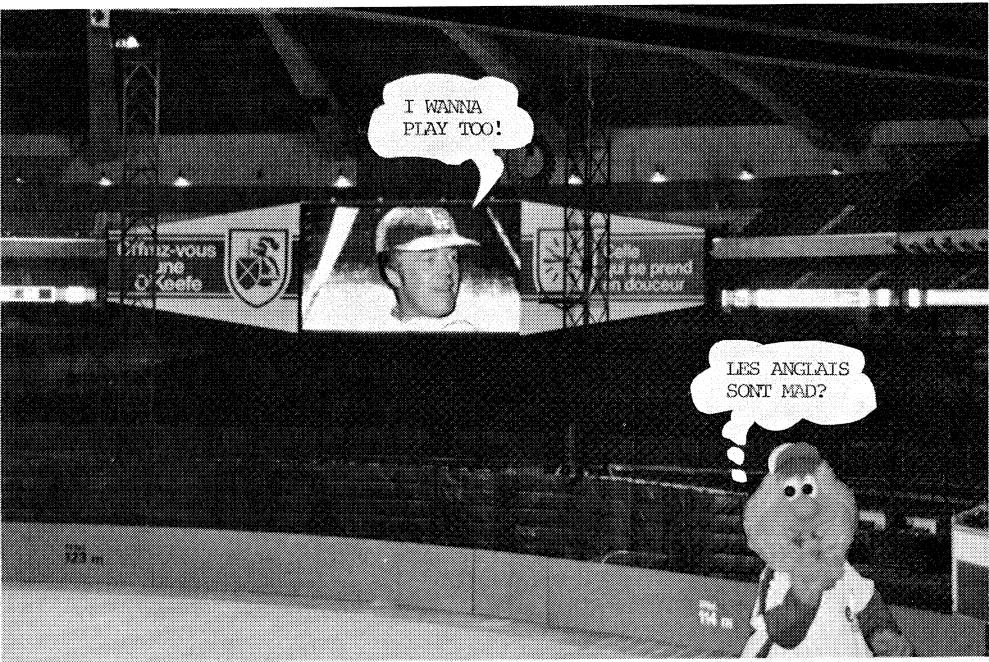
Being with CMHC for 35 years he got to know all the presidents.

"They all came in with a different job to do and they all managed to do a helluva good job. There are no easy times for presidents of CMHC. The heat is on all the time".

Keith particularly remembers an incident with David Mansur, the first president.

"He was visiting my branch in New Westminster and we'd been touring subdivisions. I guess I got carried away by the sound of my own voice because we ran out of gas. I left him and the regional supervisor sitting at the side of the road while I went to get five gallons. Mansur thought it was a helluva joke," he said.

(continued on page 7)



1 An Expos game at Olympic Stadium was enjoyed by all. Did Youppi really say that?

2 MPMS's Mike Birtles shows Vicki Garland how the system works.

3 Who will forget "Gens du pays, c'est votre tour..."

4 The MPMS demonstrations were always well attended.



3



2



4

Photos by Betty Taylor

As in the past, participants' spouses were invited to the Conference and a special program had been prepared for them. Scheduled were a sightseeing tour, an outing to the Laurentians, a visit to Man and His World, a visit to the Olympic site and stadium, a look at a series of CMHC projects, a visit of Montreal's underground, as well as

stops in the boutiques and department stores.

The spouses most appreciated the room that had been set aside for them where they could meet at all times and chat over coffee. Through Perspective they would like to thank their hosts. Here then is a brief message to the Spouses Committee:

Our most sincere thanks to Guylaine Perreault, Pierrette Girard, Michelle Pagé and Micheline Dubé for always being there and for all the trouble they went to in order to make our stay in Montreal pleasant.

The spouses

"One landmark was in 1953 when Angus McClaskey resigned. He was regional supervisor for Ontario and I was acting manager in Kitchener. One day he phoned me to say he was resigning. That hit me because I had a lot of respect for the guy and he was the one who had hired me. The Corporation changed a little that day. I haven't had that feeling since."

His years with CMHC have provided Keith with a measure of fulfillment.

"I've thought over the years how important housing is to everyone. The role of CMHC covered the whole spectrum in housing. I've always thought it would be awfully dull to sell soap. While changes have caused a lot of specialists to leave, for the generalist, like myself, it's the changes that have made us stay. They keep us from getting bored."



LES WILLIAMS He was thankful he did not throw out the man in the rumpled suit.

Les, manager of the Kitchener branch, applied for a job at CMHC after a girlfriend told him about an opening for a junior clerk in the Ontario Regional Office. The early days of the

Corporation were characterized by what he called "a fractured approach". People were working in isolation. Loans processing was on one floor, appraisers on another, architects on still another. As a result, clients were called in by one group, then were later called in by another and so on, which resulted in delays and a little frustration on the part of builders and CMHC employees alike. He said he became a "wheeler-dealer" — to cut steps.

Les describes that time as one of innovation, as staff struggled to implement programs following sketchy procedures.

The junior clerk's duties included throwing out unsavory characters who frequently stumbled into the office. One day a man in a rumpled suit and battered hat appeared and asked to see the manager. Les checked his impulse to show the stranger out the door. He was thankful he did. The man was David Mansur, the President.

In retrospect, Les says Mansur impressed everyone with his knowledge. "He had a fantastic mind," said Les, "But a terrible hat."

The highlight of his 35 years with CMHC came in 1979 when he was one of 10 members of the loan insurance task force. Some procedures had remained unchanged for 25 years and

the group reviewed policies, procedures, and information going out to lenders. These "practical joes" — people with first-hand experience in delivering loans, suggested changes to procedures, and these were acted on.

A team man, Les feels that team management is much better than the helter-skelter approaches of the early days.

Another enjoyable period for Les was the late 1950s, when housing was becoming a real industry in Canada, and the housing needs of Canadians were finally being addressed. The feeling of satisfaction and accomplishment came from seeing housing built, most of it with NHA financing.

How would Les like to be seen after 35 years with the Corporation?

"Simply as a pro in the delivery of NHA programs," he stated.

A Visit to the warehouse

Out on Belfast Road in Ottawa's East end, at entrance #3 of Boyd's Moving and Storage, is CMHC's warehouse, all 36,000 square feet of it.

And please don't call it the stockroom says the head of the operation, Ken Edwards.

The bulk storage used to be in a Heritage building on York Street but, it burned down in January 1970. "We then moved to the lower level of National Office where we overflowed into the hallways," says Alfred Henry, the only one of the group to have worked at all three locations. CMHC has rented space in Boyd's warehouse since 1973.

When you walk into the huge 30' high area you are struck by the cleanliness and the orderliness of the place — rows on rows of numerically filed publications, forms and stationery supplies. "We carry 3300 line items with everything on inventory control cards" explains Mr. Edwards who credits Material Management's assistant manager Al Saucier for setting up the system. Asked if the system is

computerized, Ken says the set up works so well there has never been any need to consider it. Both he and Al Saucier used to do this same work together in the Rockcliffe army supply depot.

"You may find us picky at times when we insist on having the correct NHA number on the requisition forms, but just look at the number of envelopes we have in stock" says Ken as he shows us thousands of envelopes of all sizes.

Envelopes are nothing. The warehouse stocks 50 different kinds of binders, 40 all-purpose ones and 10 special purpose ones. Everything, down to pins is stored here, including blank cheques which, along with other negotiable document forms, are constantly under lock and key.

In the last 12 months, the warehouse has received 1,015,709 lbs of supplies, an average of 85000 lbs per month and shipped 944,740 lbs or 79,000 lbs a month, the disparity being explained by receiving and storing furniture but not shipping it. Furniture and machines are material management's chief Andy Hannah's responsibility.

When an order comes through it is checked by Ken Edwards or his assistant Miguel Molina for accuracy and priority. Orders arrive daily from other divisions including National Office's requisitions every 10 days or quarterly from the field. Selectors pick up order forms, make their way down the aisles to select supplies, package and ship them. In this area, staff determines the best way of packaging and shipping the order. It might go by post, express or courier according to weight, said Ken Edwards.

Small orders are filled from the shelves, larger orders from another

area of the warehouse. The biggest user by far is MPMS for its supply of computer paper. Millions of sheets, issued by box are shipped weekly to La Salle, every other week at Elgin Plaza. But the largest stock always on hand is Residential Standards, thousands of which are always on hand. There always has been an enormous demand for this publication although it has decreased since it has become a paid publication. There are presently 90,000 copies (2250 boxes) of the English publication and 35,000 of the French.

Every two years, staff has to handle the re-warehousing" a 2-3 month job where everything is reshuffled to fill in gaps left by discontinued items or publications. The orderliness and cleanliness of the place is also the responsibility of the staff. Every Friday afternoon it is tidied, ready for Monday morning.

So next time you fill in a requisition remember to "be precise". If you want a binder or a typewriter ribbon, remember to give all particulars. And — oh yes — the guys at the warehouse fill in their own requisitions — down to the last pencil.



6



8



9



10

photos: Fernand Leclair

6 Lucien Lavoie, responsable des cartes de contrôle d'inventaire de toutes les formules LNH.
Lucien Lavoie, inventory control clerk responsible for NHA forms.

7 Une allée de l'entrepôt, vue d'en haut.
An alley seen from the "cherry picker".

8 & 9 Vous voulez un bloc-notes . . . ou un relieur à anneaux?
"Soyez précis" dit Miguel Molina.
Do you want a pad . . . or a binder?
"Be precise" says Miguel Molina.

10 Richard Pagé déballe les fournitures pour l'infirmérie de Place Elgin.
Richard Pagé unpacks medical supplies for the Elgin Plaza health unit.



7

Objectifs 1982-1991

La Conférence des gérants

Pour la septième année consécutive, quelque 150 employés de la SCHL dans tout le Canada se sont réunis à l'occasion de la Conférence nationale des gérants, tenue cette année à Montréal, sous le thème "bâtir un Canada où il fait bon vivre."

Dans son allocution inaugurale et son discours de clôture, le président Ray Hession a longuement parlé du Plan stratégique décennal révisé.

Le plan, dévoilé à la conférence de l'année dernière, fixe les objectifs d'exploitation pour la période 1982-1991 et contient un certain nombre de raffinements et de changements par rapport à l'année dernière et une bonne dose de nouveautés, entre autres sur l'énergie et l'habitation, sur les rajustements de l'industrie et sur les relations fédérales-provinciales. Il se subdivise en deux grands sujets: les aspects du développement économique de l'habitation et les aspects du développement social de l'habitation.

La principale orientation donnée dans le Plan stratégique pour le développement économique est de faciliter l'adaptation de l'industrie de la construction résidentielle.

"Pour être le plus utiles à l'industrie, dit M. Hession, nous devons fournir une meilleure information, entreprendre et encourager la recherche et le développement et appliquer nos programmes réguliers." Il a surtout insisté sur l'amélioration de nos techniques et méthodes d'assurance-prêts afin d'encourager la rénovation domiciliaire et l'exécution de programmes de remise en état et de formation à la lumière de notre vaste expérience du PAREL.

D'autres conférenciers ont abordé les thèmes ébauchés dans le plan.

Dans le domaine du développement social, il a été proposé de poursuivre l'application des actuels objectifs de logements sociaux au moyen d'un programme complet d'aide au logement rural et autochtone et au moyen d'un programme d'allocations-logement pour s'attaquer à l'éternel problème des prix abordables.

Un des raffinements importants du plan par rapport à l'année dernière est l'attention qui est accordée à la situation particulière dans laquelle se trouve le marché immobilier à Vancouver et, de plus en plus, à Calgary, à Edmonton et à Toronto.

Le directeur général de la Colombie-Britannique, M. Keith Tapping, parlant de l'habitation dans un marché gonflé

par l'inflation, a dit que "les problèmes que connaît aujourd'hui la Colombie-Britannique sont ceux du Canada urbain de demain" et que cette situation exigera des solutions nouvelles dans les années 1980. "Je suis convaincu, après l'année qui vient de s'écouler à Vancouver, que l'inflation est peut-être le plus grand défi auquel la Société devra faire face dans les années 1980."

Un point essentiel du plan stratégique décennal est l'augmentation de l'efficacité des opérations de la SCHL. En fin d'année, on commencera à mettre en oeuvre le projet de la Société qui constitue le plus grand pas qu'elle ait jamais fait, soit le Système de gestion du portefeuille hypothécaire.

Le SGPH formera la base d'à peu près tout le développement futur des systèmes qui soutiennent la planification et le contrôle de la gestion des opérations. "Après cela, a dit M. Hession, nous prendrons les devants dans toute l'industrie."

Pour créer un environnement plus positif de l'image de la SCHL auprès du public, la Société, par sa Division du marketing, est en train d'étudier l'idée d'une campagne publicitaire pour rappeler au public ce que nous avons fait dans le passé et ce que nous faisons aujourd'hui. M. Lou Soucy, directeur du Marketing, a dévoilé le programme sur lequel son groupe travaille actuellement. Ce programme est centré sur le thème: "La SCHL, pour se bâtir un Canada où il fait bon vivre", une phrase qui pourrait constituer le fondement de notre programme de communications pour de nombreuses années à venir.

Trois autres membres du CCI ont parlé brièvement de l'amélioration de notre programme de communications. Le nouveau directeur général, Peter Connolly, a parlé du besoin de mieux informer notre personnel, nos clients, le gouvernement et le grand public "si nous voulons remplir la mission de se bâtir un Canada où il fait bon vivre" dans un avenir prévisible.

Bob Pendrith, directeur du Service des publications, a résumé les conclusions de la récente étude sur les communications avec les employés — on a besoin de plus d'information — et Bob Couillard a fait un rapport sur les activités du groupe de travail qu'il dirige sur les communications publiques.

(suite à la page 5)



Employés de la première heure, Tom Extence, Keith Stilborn, Mary Flowers, Les Williams et Gil Beardsall ont été honorés au dîner de clôture de la conférence des gérants. Ils ont reçu des épingle et des certificats attestant leurs 35 années de service.

photo de Betty Taylor

Eux aussi fêtent 35 ans

Si nous acceptons la mesure biblique qui nous donne 70 ans à passer sur cette planète, nous pouvons dire que cinq employés de la SCHL ont littéralement passé chacun une moitié de vie au service de la Société. Ils ont tous été engagés en 1946, l'an 1.

Au cours de la Conférence des gérants, on a rendu hommage à ces cinq employés pour leurs nombreuses années de service. Il s'agit de Mary Flowers et de Keith Stilborn du Bureau

national, de Tom Extence, directeur provincial du Manitoba, de Gil Beardsall, gérant à Windsor et de Les Williams, gérant à Kitchener.

Dans des entrevues accordées aux agents d'information Les Mate et Bill Barnard du CCI, ils ont fait une rétrospective des années qu'ils ont passées à la SCHL. Ils partagent ces souvenirs dans des articles commençant en page 6.

Dans le présent numéro, nous examinons les principales constatations de l'étude effectuée sur la communication et les employés, particulièrement en ce qui touche l'importance relative des sources d'information à la SCHL.

Nous nous penchons sur les modes de communication qui apportent actuellement aux employés le gros de leur information sur la Société, ainsi que les canaux de communication interne que les employés préféreraient voir utilisés. Le sujet est traité en détail aux pages 3 et 4.



Pour entretenir ou renouer les liens

Suite à la formation de l'association ontarienne des anciens de la SCHL à Toronto, l'an dernier, un groupe de retraités de la région d'Ottawa ont récemment fondé le chapitre de la région de la Capitale nationale. Depuis quelques mois, M. Howard Work, qui avait assisté à la réunion de Toronto, avait réuni un comité ad hoc composé de Bob Garrod, Ed Nesbitt, Hélène Brunette, Maureen West et Ken O'Reilly et, ensemble, ils ont recruté 130 membres. Environ 90 d'entre eux étaient présents en mai dernier pour la réunion de fondation au cours de laquelle ils ont élu un comité exécutif sous la présidence de M. Work. Jessie Briscoe, Jim et Rita Houston, Ed et Helen Brennan étaient venus de Toronto pour prêter main forte à leurs collègues. En plus de se rencontrer deux fois par année, le groupe aimerait organiser des voyages-échanges avec Toronto. Selon le porte-parole Bob Garrod, ils aimeront voir l'idée se propager à travers le pays.

photo de Betty Taylor

allées et venues

MUTATIONS

Guy Gagné, de la succursale de North Bay au Système de gestion du portefeuille hypothécaire, Bureau national (chef d'équipe, Application de programmes).

Jacques Trépanier, du Centre de soutien du Québec aux Services techniques de l'Est du Québec (gérant de district).

Peter S. Johnson, de la succursale d'Edmonton au Bureau du directeur général de l'Ontario (coordonnateur des programmes).

Adam D. Schissler, de la succursale de Winnipeg au Système de gestion du portefeuille hypothécaire (analyste des systèmes de gestion).

Frank Shimwell, du Centre de soutien de l'Ontario aux Services techniques du Sud de l'Ontario (gérant de district).

Diane Choquet-Hénault, de la succursale de Montréal à celle de Hull (secrétaire administrative).

Douglas Stewart, du Bureau du directeur général des Prairies à la Division de l'évaluation des propositions (gérant des politiques à court terme).

Pralhad Patel, de la Division de l'élaboration des systèmes au Système de gestion du portefeuille hypothécaire (analyste des systèmes de gestion).

Francine Lecavalier, du Centre des ressources humaines au Bureau des relations de la Société (commis à la documentation).

Chantal Cardinal, de la Division de l'analyse et des prévisions du marché aux Services de bureau (secrétaire administrative).

Ann Beaulne, des Langues officielles et de la traduction au Centre des ressources humaines (secrétaire).

Gary W. Martin, du Bureau du directeur général des Prairies à la succursale de Saskatoon (gérant des finances).

Thomas A. Green, du Bureau du directeur général de la Colombie-Britannique aux Services techniques, région de la C.-B. (gérant de district).

Michael McPherson, de la Division du logement social à la Division de l'administration et de la coordination de la recherche (planificateur principal).

Gary Kyer, de l'Administration des accords à la Division de l'amélioration des logements (analyste de programmes).

Marilyn Charlebois, de la Division du soutien professionnel et technique au Bureau de gestion de la qualité des systèmes (coordonnatrice administrative).

Louise Bruton, de la Division de l'élaboration des systèmes au Système de gestion du portefeuille hypothécaire (chef des services administratifs).

Lezlie D. Oler, du Bureau de la promotion féminine au Bureau du secrétaire de la Société (secrétaire adjointe de la Société).

Eric F. Burnett, de la Division de la recherche technique au Centre de soutien du Bureau national (conseiller spécial).

Louiselle Paquin, de la succursale de Longueuil au Bureau du directeur général du Québec (agent du SGPH).

Mona Surpris, de la succursale de Hull au Bureau du directeur général du Québec (secrétaire administrative).

Carolle Poirier, de la succursale de Longueuil à la succursale de Montréal (secrétaire).

eux étaient présents en mai dernier pour la réunion de fondation au cours de laquelle ils ont élu un comité exécutif sous la présidence de M. Work. Jessie Briscoe, Jim et Rita Houston, Ed et Helen Brennan étaient venus de Toronto pour prêter main forte à leurs collègues. En plus de se rencontrer deux fois par année, le groupe aimerait organiser des voyages-échanges avec Toronto. Selon le porte-parole Bob Garrod, ils aimeront voir l'idée se propager à travers le pays.

photo de Betty Taylor

Norm H. Hinton, inspecteur-évaluateur à la succursale de Cranbrook.

Sidney D. Hollingworth, comptable à la Division des services financiers, Bureau national.

Mme Edith Pride, commis à la comptabilité, Division de la comptabilité du portefeuille des investissements.

décès

George Rayner, concierge des immeubles Strathcona Heights, succursale d'Ottawa, est décédé le 6 mars 1981. Il était au service de la SCHL depuis septembre 1970.

Paul Hamel, évaluateur de programmes à la succursale de Hull, est décédé le 21 avril 1981. Il était à la Société depuis octobre 1956.

dialogue

L'ASSURANCE

Question: Deux employés de la Société qui vivent ensemble ont eu un enfant. Est-ce que les deux employés peuvent déclarer l'enfant comme personne à charge pour l'assurance-vie des personnes à charge?

Vu autrement, lorsqu'un employé déclare son enfant dans «Assurance-vie des personnes à charge» il pourra retirer \$1 000 (enfant de moins d'un an) advenant décès, et si le conjoint a déjà inscrit l'enfant pour son assurance-groupe, chaque conjoint recevra un montant d'assurance de son employeur.

Réponse: Dans la situation décrite par l'auteur du Dialogue, l'enfant ne peut être assuré que par l'un des deux employés. De même, les deux employés ne peuvent pas s'assurer mutuellement comme personne à charge i.e. quelqu'un qui est assuré comme employé ne peut en même temps être assuré comme personne à charge.

retraites

William Hutchinson, inspecteur de conformité à la succursale de North Bay.

Mme Alexandra Stoyles, commis au bureau de Gander.

Lionel Paradis, concierge au Domaine Rivoli (Montréal).

Mme Anna Desormeaux, commis aux documents juridiques, Groupe des services de bureau, Division de l'administration.

Mme Laura Gillett, secrétaire administrative, Direction générale des programmes, Bureau national.

perspective

Journal publié mensuellement pour les employés de LA SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

directeur de la rédaction:
Bob Pendrith

chef de la rédaction française:
Lucille Tessier

chef de la rédaction anglaise:
Paul Warman

résultats du sondage

La plupart des employés qui ont participé à notre enquête estiment que les sources d'information et les modes de communication indiqués dans le tableau 8 constituent actuellement leurs meilleures sources d'information sur la SCHL. Il s'agit là d'une sélection effectuée à partir de 24 sources d'information et modes de communication.

Le tableau 9 énumère les sources d'information et les modes de com-

munication qui ont été cotés le plus bas pour ce qui est de fournir aux employés des renseignements courants sur leur organisme.

Il ressort que les communications écrites émanant de la Direction (mémoires généraux, notes de service, avis au tableau d'affichage, directives de la Société, livrets et brochures, "Perspective") semblent avoir actuellement le rôle dominant dans les communications internes. Cinquante

Tableau 8

SOURCES D'INFORMATION ET VOIES DE COMMUNICATION COURANTES LE PLUS HAUT COTÉES

(Nombre total d'employés participants: 355)

Rang	% de participants qui ont choisi cet article	Source d'information/ Voie de communication
1	89	Mémoires généraux
2	84	Sources non officielles (collègues de travail, rumeurs)
3	83	Notes de service
4	81	Avis au tableau d'affichage
5	80	Superviseur immédiat
6	77	Directives de la Société
7	76	Livrets, brochures
8	75	"Perspective"
9	74	Réunions de groupe avec le superviseur immédiat et les collègues de travail
10	57	Médias d'information (journaux, radio, télévision, etc.)
11	50	✓ Réponses à des demandes de renseignements adressées à la Direction
12	50	Manuels traitant de l'acheminement des programmes dans les bureaux extérieurs

Tableau 10

SOURCES D'INFORMATION ET VOIES DE COMMUNICATION COURANTES

Rang accordé, et par qui (%)

Source d'information/ Voie de communication	Cadres supérieurs		Professionnel/ Technique		Personnel de soutien
	Total	Niveaux 88-94	Niveaux 82-87		
Mémoires généraux	1 (89)	1 (96)	1 (93)	1 (91)	2 (85)
Sources non officielles	2 (84)	5 (89)	4 (83)	2 (84)	4 (84)
Notes de service	3 (83)	2 (96)	2 (86)	10 (67)	3 (84)
Avis au tableau d'affichage	4 (81)	11 (64)	6 (80)	4 (80)	1 (86)
Superviseur immédiat	5 (80)	6 (89)	7 (80)	7 (74)	5 (79)
Directives de la Société	6 (77)	7 (89)	5 (83)	5 (80)	8 (71)
Livrets, brochures	7 (76)	9 (76)	8 (76)	6 (77)	6 (75)
"Perspective"	8 (75)	8 (80)	9 (72)	3 (83)	7 (72)
Réunions de groupe avec superviseur immédiat et collègues de travail	9 (74)	4 (93)	3 (85)	8 (74)	9 (64)
Médias d'information	10 (57)	10 (73)	11 (59)	9 (68)	10 (46)
Autres réunions de groupe (avec les responsables du bureau local, régional ou national)	13 (49)	3 (96)	10 (65)	12 (57)	19 (26)
Rapport annuel (de la Société)	17 (30)	15 (56)	14 (44)	17 (38)	22 (15)

Tableau 9

SOURCES D'INFORMATION ET VOIES DE COMMUNICATION COURANTES LE PLUS BAS COTÉES

(Nombre total d'employés participants: 355)

Rang	% de participants qui ont choisi cet article	Source d'information/ Voie de communication
24	19	Rapport annuel (régional)
23	22	Bulletin régulier du président ou d'autres membres de la Direction
22	22	"Habitat"
21	23	Rapport annuel (succursales)
20	30	Exposés audio-visuels (p. ex. "Pour de meilleures relations entre les employés", "Gestion des projets", "Évaluation du rendement", etc.)
19	30	Rapport annuel (de la Société)
18	30	Communications annexées aux chèques de paye
17	30	Le programme "Dialogue"
16	30	Rencontres avec les spécialistes de la Société (Ressources humaines, Relations avec les employés)
15	39	Publications du bureau régional ou local (p. ex. journaux, bulletins, etc.)
14	40	Rapports d'activité (p. ex. rapport sur la conférence des gérants, "Rapport d'activité du Bureau de la promotion féminine", etc.)
13	49	Autres réunions du groupe (avec les responsables du bureau local, régional ou national)

pour cent des participants ont choisi ce qui pourrait être considéré comme un mode ascendant de communication, les "Réponses à des demandes de renseignements adressées à la Direction". Par ailleurs, la majorité des participants faisaient peu de cas des

autres modes de communication à deux sens, tels le programme "Dialogue", les rencontres avec les experts de la Société, et d'autres réunions de groupe avec les responsables du bureau local, régional ou national.

Quatre-vingt pour cent des participants ont coché "Mon superviseur immédiat", et 74 pour cent, "Réunions de groupe avec superviseur immédiat et collègues de travail", comme sources courantes de renseignements sur la SCHL. Cependant, un plus grand nombre de participants ont choisi les mémoires généraux, les sources non officielles, les notes de service et les avis au tableau d'affichage, et ont attribué à ces intermédiaires une cote plus élevée qu'à leur superviseur.

Bien que 84 pour cent des participants aient révélé qu'ils recevaient des renseignements de sources non officielles (collègues de travail, rumeurs), cela concorde avec les résultats d'autres études sur la communication et les employés. De même, le fait que 57 pour cent aient donné les médias comme source d'information sur la Société n'est pas incompatible avec les constatations d'autres enquêtes similaires.

Divergence des résultats

Sources d'information et voies de communication courantes

Le tableau 10 illustre certaines des divergences importantes qui ressortent dans la façon dont les employés de différentes catégories d'emploi se renseignent couramment sur la Société. Des écarts particulièrement prononcés existent entre les réponses des cadres supérieurs et

(suite à la page 4)

résultats du sondage

(suite de la page précédente)

Tableau 11

SOURCES D'INFORMATION ET VOIES DE COMMUNICATION COURANTES LE PLUS HAUT COTÉES (Nombre total d'employés participants: 355)

Rang	% de participants qui ont choisi cet article	Source d'information/ Voie de communication
1	87	Réunions de groupe avec superviseur immédiat et collègues de travail
2	83	Superviseur immédiat
3	81	Mémoires généraux
4	76	Rencontres avec des experts de la Société (Ressources humaines, Relations avec les employés)
5	74	Notes de service
6	71	Directives de la Société
7	71	Livrets, brochures
8	70	Réponses à des demandes de renseignements adressées à la Direction
9	69	Autres réunions de groupe (avec les responsables du bureau local, régional ou national)
10	63	Avis au tableau d'affichage
11	61	Exposés audio-visuels
12	59	Manuels traitant de l'acheminement des programmes dans les bureaux extérieurs

Tableau 12

SOURCES D'INFORMATION ET VOIES DE COMMUNICATION COURANTES LE PLUS BAS COTÉES (Nombre total d'employés participants: 355)

Rang	% de participants qui ont choisi cet article	Source d'information/ Voie de communication
24	22	"Habitat"
23	30	Rapport annuel (régional)
22	31	Le programme "Dialogue"
21	32	Médias d'information
20	33	Sources non officielles
19	36	Communications annexées aux chèques de paye
18	37	Rapport annuel (de la Société)
17	40	Rapport annuel (de la succursale)
16	50	"Perspective"
15	55	Bulletins réguliers du président ou d'autres membres de la Direction
14	56	Rapports d'activité
13	57	Publications du bureau régional ou local

Tableau 13

SOURCES COURANTES ET SOURCES PRÉFÉRÉES D'INFORMATION (Nombre total d'employés participants: 355)

Source d'information/ Voie de communication	Rang accordé, et par qui (%) Courantes	Rang accordé, et par qui (%) Préférées
Mémoires généraux	1 (89)	3 (81)
Sources non officielles (collègues de travail, rumeurs)	2 (84)	20 (33)
Notes de service	3 (83)	5 (74)
Avis au tableau d'affichage	4 (81)	10 (63)
Superviseur immédiat	5 (80)	2 (83)
Directives de la Société	6 (77)	6 (71)
Livrets, brochures	7 (76)	7 (71)
"Perspective"	8 (75)	16 (50)
Rencontres avec des experts de la Société (Ressources humaines, Relations avec les employés)	9 (74)	1 (87)
Médias d'information	10 (57)	21 (32)
Réponses à des demandes de renseignements adressées à la Direction	11 (50)	8 (70)
Autres réunions de groupe (avec les responsables du bureau local, régional ou national)	13 (49)	9 (69)
Rencontres avec des spécialistes de la Société	16 (30)	4 (76)
Bulletin régulier du président ou d'autres membres de la Direction	23 (22)	15 (55)

celles des employés d'autres catégories.

De façon générale, les sources préférées d'information sur la Société sont clairement les "réunions de groupe avec le superviseur immédiat et les collègues de travail", ainsi que le "superviseur immédiat", choisies respectivement par 87 et 83 pour cent des participants.

En ajoutant à ces deux sources les "rencontres avec des experts de la Société" (76 pour cent), les "réponses à des demandes de renseignements provenant de la Direction" (70 pour cent), et les "autres réunions de groupe" (69 pour cent), il apparaît que les employés souhaitent voir s'accroître la communication dans les deux sens et qu'ils veulent avoir

l'occasion de poser des questions, discuter, obtenir des éclaircissements, et réagir à l'information qui leur est transmise. Résultat quelque peu inhabituel, par ailleurs, le nombre élevé d'employés, soit 76 pour cent, qui ont choisi les experts de la Société comme source préférée de renseignements, situant cette source au quatrième rang. Par contre, seulement

30 pour cent des employés estiment que les experts constituent actuellement une source de renseignements, d'où leur renvoi au seizième rang à cet égard.

Les communications écrites, y compris les mémoires généraux, les notes de service, les directives de la Société, les livrets et brochures et les avis au tableau d'affichage, sont largement préférés comme sources de renseignements, ce qui indique qu'elles remplissent un rôle de soutien important et nécessaire dans les communications internes.

Sources de renseignements préférées

Les participants ont aussi été appelés à choisir, à partir des 24 articles en question, lesquelles des sources d'information et des modes de communication ils **préféraient voir utilisés** dans les communications internes. Plus précisément, on leur a demandé de sélectionner et de situer en importance les sources d'information et les voies de communication qui, à leur avis, pourraient le mieux les renseigner sur la Société.

Le tableau 11 révèle les sources d'information et les modes de communication que la plupart des employés préféreraient voir utiliser, alors que le tableau 12 indique les sources et les méthodes que les employés ont généralement situées le plus bas dans l'échelle de préférence.

Pour ce qui est du tableau 13, il illustre certains des écarts les plus importants entre les sources courantes et les sources préférées de renseignements.

Sources d'information et voies de communication préférées

Le tableau 14 démontre les différences qui se manifestent dans la sélection des sources d'information et des voies de communication préférées par diverses catégories d'employés.

Tableau 14

SOURCES D'INFORMATION ET VOIES DE COMMUNICATION COURANTES

Rang accordé, et par qui (%)

Source d'information/ Voie de communication	Total	Cadres supérieurs	Cadres supérieurs	Professionnel/ Technique	Personnel de soutien
		Niveau 88-94	Niveau 82-87		
Réunions de groupe avec superviseur immédiat et collègues de travail	1 (87)	1 (96)	2 (83)	1 (88)	1 (86)
Superviseur immédiat	2 (83)	3 (91)	3 (79)	3 (86)	2 (82)
Mémoires généraux	3 (81)	2 (93)	1 (85)	2 (87)	5 (74)
Rencontres avec des experts de la Société (Ressources humaines, Relations avec les employés)	4 (76)	6 (82)	6 (75)	9 (70)	3 (78)
Notes de service	5 (74)	8 (71)	7 (75)	7 (72)	4 (76)
Directives de la Société	6 (71)	4 (89)	9 (70)	4 (80)	10 (64)
Livrets, brochures	7 (71)	9 (67)	8 (72)	5 (77)	6 (69)
Réponses à des demandes de renseignements adressées à la Direction	8 (70)	7 (73)	4 (77)	10 (65)	7 (68)
Autres réunions de groupe (avec les responsables du bureau local, régional ou national)	9 (69)	5 (89)	5 (76)	6 (74)	12 (59)
Avis au tableau d'affichage	10 (63)	13 (56)	12 (61)	11 (62)	8 (67)
Publications du bureau régional ou local	13 (57)	18 (42)	13 (56)	14 (57)	11 (61)
Bulletin régulier du président ou d'autres membres de la Direction	15 (55)	10 (64)	10 (68)	15 (54)	15 (59)
Rapport annuel (de la Société)	18 (37)	15 (53)	18 (39)	17 (45)	21 (28)

Conférence des gérants (suite de la première page)

Le directeur général de l'Ontario, Warren Sanderson, a parlé de la Gestion des propriétés immobilières en Ontario parce qu'elle présente un certain nombre de particularités et "que nous avons utilisé une grande variété de techniques pour venir à bout de ce travail gigantesque."

Le 1^{er} janvier 1979, le portefeuille de l'Ontario comprenait 5 708 logements. Le 1^{er} janvier 1980, il atteignait 12 380 logements et le 1^{er} janvier 1981, malgré 8 903 ventes, il était encore de 11 483 logements, soit 46% du portefeuille total de la Société.

Ayant à s'occuper d'un aussi grand nombre d'acquisitions, à court de personnel qualifié et sans système

automatisé, la Gestion des immeubles de l'Ontario a appliquée une formule de "retenue/vente" à chaque logement ou groupe de logements pour déterminer si la propriété serait vendue, gardée vacante pour vente ultérieure ou louée jusqu'à la vente, maximisant ainsi les revenus pour aider à compenser les coûts.

L'accumulation importante d'immeubles en copropriété, malgré le grand nombre de ventes, est le plus grand problème de l'Ontario. Pour tenter de rehausser l'image du mode de vie en logement en copropriété, une présentation audio-visuelle a été réalisée. On peut l'obtenir sur demande du Bureau régional.



Le président Hession discute avec le directeur général du Québec Fernand Perreault, l'hôte de la conférence.

Le directeur général du Québec, Fernand Perreault a choisi de parler du logement locatif existant. Le parc de logements locatifs au Québec est plus important que partout ailleurs au Canada et constitue plus de 45% de l'ensemble des logements existants. "C'est par le biais du logement locatif existant que se fera en grande partie l'amélioration des conditions d'habitation durant les dix prochaines années."

Ce nouveau marché représente une occasion d'augmenter considérablement le chiffre d'affaires de la SCHL puisque le nombre annuel de transactions est de loin supérieur à celui des

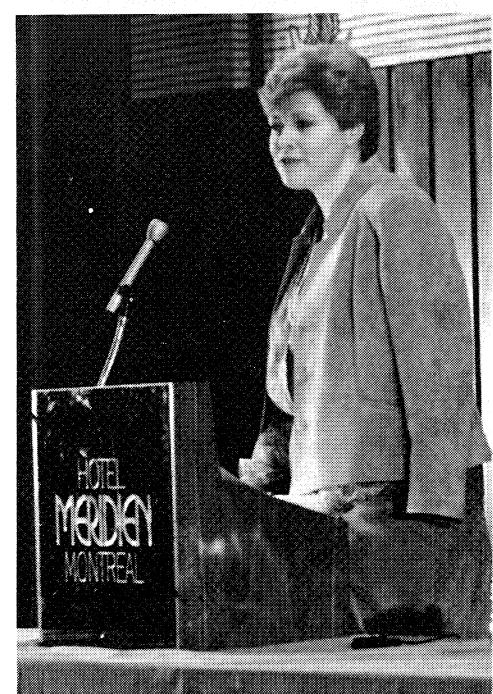
unités nouvellement construites, (8 000 en 1979 et 12 000 en 1980).

M. Perreault a fait part des efforts déployés par la région du Québec pour pénétrer ce nouveau marché qui diffère non seulement par sa structure physique mais par sa clientèle et sa façon de traiter des affaires. "Les changements déjà apportés doivent être complétés par de nombreuses autres adaptations si la SCHL veut exercer, dans ce domaine, la créativité et le leadership qu'elle a traditionnellement exercés au niveau de la construction de nouveaux logements" a déclaré M. Perreault.

Norma Laird, au nom du Bureau de la promotion féminine de l'Ontario, a dit aux gérants: "Vous devez croire en nous, vous devez croire à nos capacités. Vous devez croire qu'il y a chez nous un bon réservoir de compétences." Norma croit que dans bien des cas, les ateliers de planification des carrières ont été un point tournant dans le changement de l'image de soi.

"Dans certains cas, nous tirons profit d'un changement d'attitude quand une employée, grâce à ce qu'elle a appris dans ces ateliers, comprend que c'est une barrière qu'elle s'est imposée elle-même qui l'empêche de progresser et non pas de la discrimination de la part d'un gérant ni une politique injuste de la Société."

Au mieux, le processus de transition entre les vieilles attitudes et les nouvelles est laborieux. "Aidez-nous à changer nos attitudes, dit Norma au nom des femmes de la Société. Soyez assurés que de justes pratiques de dotation vous rapporteront gros."



Au nom des femmes de la SCHL Norma Laird dit aux gérants: "Faites-nous confiance".



Le vice-président Peter Crombie explique le rôle du nouveau secteur de l'Assurance.



Les rapporteurs des ateliers: Peter Johnson, Réjean Thellend, Suzanne Paquet et Mike Daley, dans la photo du haut. Shirley Taylor, Lloyd Reekie, Con Leclerc et John Stacey dans la photo du bas.

Les ateliers des gérants, qui ont duré toute la deuxième journée, ont porté sur un grand nombre de sujets qui avaient été présentés lors de la plénière. La grande diversité des sujets traités a suscité suffisamment d'intérêt pour que tout le monde y trouve son profit. "Dans certains cas, le sujet avait des aspects très spécialisés, dit Shirley Taylor, en présentant l'équipe des rapporteurs des ateliers. Dans d'autres cas, le sujet se prêtait bien à un vaste échange d'expériences."

L'équipe qui a rapporté la substance de chacun des ateliers était composée de: Peter Johnson (Les prêts hypothécaires dans les villes minières, pétrolières, etc. — une présentation de Marlene McLarty); Lloyd Reekie (Administration, acquisition et mise en

Depuis une couple d'années, un nouveau mot s'est infiltré dans la terminologie de la Société: souscripteur. C'est le souscripteur qui doit maintenant décider du montant de prêt disponible en se fondant sur un certain nombre de renseignements, comme par exemple l'opinion de l'évaluateur et l'évaluation de l'analyste de marché.

"Quand on parle d'assurance-prêts hypothécaires et des activités connexes, la Société ne badine pas", a dit le vice-président Peter Crombie.

C'est précisément avec cela en tête qu'on a mis sur pied le Secteur de l'assurance pour regrouper sous une même direction les opérations d'assurance-prêts hypothécaires, depuis les phases du marketing et de la souscription jusqu'aux demandes de règlement, à la gestion immobilière et aux ventes de propriétés immobilières.

On a beaucoup appris par expérience avec les Comités de révision des acquisitions d'ensembles résidentiels. Ces révisions prennent du temps, mais elles sont nécessaires: "À mesure que nous améliorons nos connaissances, dit M. Crombie, nous serons mieux équipés pour examiner les cas des ensembles en difficulté avant qu'ils ne deviennent des demandes de règlement plutôt qu'après."

Ils se souviennent . . .



MARY FLOWERS
"C'était la belle époque. Tout le monde se tutoyait."

Alors qu'elle était encore écolière à Ottawa, Mary fut engagée, à \$75 par mois.

"Au début, la Société avait emménagé dans l'édifice temporaire n° 4. On m'avait donné un magnifique bureau avec vue sur la rivière et je n'arrivais pas à comprendre pourquoi j'avais hérité d'un aussi beau coin. Il se révéla que nous allions déménager dans une semaine et tout le monde se fichait pas mal d'où j'étais."

Notre groupe a été parmi les premiers à s'installer au bureau du chemin de Montréal. Nous prenions un autobus dans le centre-ville. À un certain endroit, nous devions parfois descendre de l'autobus afin qu'il puisse monter une pente. Les passagers devaient courir derrière et sauter à l'intérieur lorsqu'il avait atteint le sommet."

Mary avait été engagée comme sténographe et aurait bien aimé le

demeurer. Ses patrons savaient reconnaître le talent cependant, et, malgré ses protestations, elle fut promue à des postes de surveillance. Ses responsabilités s'étendirent bientôt à la surveillance du télex, du standard téléphonique, des téléphones, d'une partie de l'imprimerie, d'une partie des achats et de la composition. Aujourd'hui, elle est chef des communications.

"C'était la belle époque, dit-elle. Tout le monde tutoyait tout le monde et le travail était beaucoup plus agréable."

Un jour, alors que nous étions encore dans les édifices temporaires, les gars de la salle du courrier m'ont apporté une boîte. Je l'ai ouverte pour voir ce qu'elle contenait et j'y ai trouvé un couple de souris. Je n'ai eu aucune réaction parce que je les avais entendus manigancer leur coup. Ils étaient furieux que je ne réagisse pas.

Mary se souvient qu'il existait parmi le personnel un sens très vif du rôle que chacun avait à remplir.

"Nous étions tous très fiers de notre travail et de la Société. Personne ne voulait voir la Société tournée en ridicule."

Elle est d'avis cependant que l'atmosphère est différente aujourd'hui.

"Les sentiments ont changé. Ce n'est plus un groupe très serré maintenant. Aujourd'hui, tout est plus cloisonné. Il y a eu des fois où nous restions pour terminer certaines choses parce qu'il le fallait. Nous n'espérions pas de congés pour cela ni de paiement pour du temps supplémentaire. C'est le genre d'esprit qui régnait dans le temps."

Chaque fois que j'apprends qu'un membre de l'ancien groupe s'en va, je suis un peu nostalgique. Je suppose que je vais partir moi aussi un jour. En fin de compte, ma vie à la Société a été agréable. On est ce qu'on est."



TOM EXTENCE
Comme tout le monde, Tom a eu des moments où il a voulu démissionner.

Il a eu son premier emploi au Bureau national à \$100 par mois. Aujourd'hui il est directeur provincial du Manitoba et gérant de la succursale de Winnipeg.

"C'était très excitant à l'époque parce que l'objectif premier de la Société était de loger les anciens combattants. Parfois, cependant, l'excitation dépassait la mesure."

"J'étais gérant adjoint à Vancouver. Nous avions le système d'attribution des logements aux anciens combattants, qui était fondé sur leur nombre d'années de service militaire et sur la taille de leur famille. La pression était assez forte parce qu'il n'y avait pas assez de logements pour répondre à la demande."

Un jour, un type se présente. Il était fâché de ne pas avoir suffisamment de points pour être sur la liste des

priorités. Il demande à voir le gérant, qui est dans le bureau voisin du mien. La première chose que j'entends, c'est un éclat de voix suivi d'un bruit violent.

Il avait saisi un gros cendrier et l'avait lancé au gérant. Il l'avait manqué et cherchait quelque chose d'autre à lancer quand je l'ai attrapé et poussé dans une chaise, où il s'est évanoui.

Quand il a repris ses sens, il a demandé un verre d'eau. Il s'est alors emparé d'une paire de paniers et les a lancés à travers la fenêtre. Nous étions au deuxième étage à cette époque-là et il y avait du verre cassé et du papier partout.

Nous avons reconduit l'individu jusqu'à la porte et lui avons dit que nous n'appellerions pas la police s'il partait calmement. Un concierge le

regarda s'en aller. Il le vit sortir, se rendre à son auto, s'emparer d'une barre de fer et venir la lancer à travers la fenêtre avant. Heureusement, personne ne fut blessé.

Cela illustre le besoin désespéré de logement qu'éprouvaient certaines personnes à cette époque. Nous avons aussi appris que notre type était sous l'effet de drogues et souffrait de troubles mentaux."

Comme tout le monde, Tom a eu des moments où il a voulu démissionner.

"Il y a eu plus de hauts que de bas. Je n'ai jamais vraiment regretté d'être venu à la SCHL. Le défi a été que le travail change continuellement.

Je pense que j'ai fourni ma contribution, pas tellement en tant qu'individu, mais en tant que membre d'un groupe qui a aidé le public canadien."



GIL BEARDSALL
Un conseil: "Familiarisez-vous avec les ordinateurs."

Gil s'est joint aux rangs de la SCHL en octobre 1946. Son premier travail a consisté à aider à la distribution de matériaux de construction provenant des casernes et des bureaux militaires pour les logements des anciens combattants.

Avec toutes les tâches variées et multiples qui surgissaient dans une entreprise en pleine croissance, il se disait un homme à tout faire. L'atmosphère des premières années était excitante, trépidante, nous dit le gérant de la succursale de Windsor. Le travail posait des défis qui maintenaient le moral haut et le temps supplémentaire se faisait volontairement.

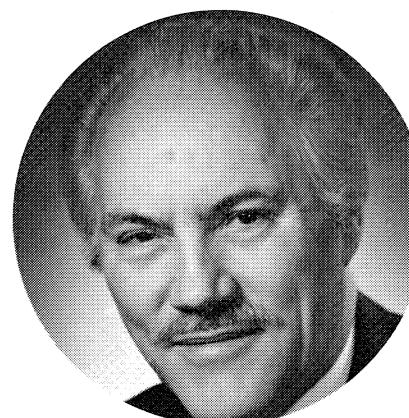
"Nous étions tous en apprentissage, dit-il. Nous ne faisions pas nécessairement du bon travail, mais nous le pensions bon. De toute façon, je n'ai jamais ressenti le besoin de retourner mon chèque de paye."

Gil devint vite évaluateur au nouveau bureau de North Bay. Le territoire était immense, s'étendant de juste un peu à l'est de Thunder Bay jusque dans le Québec. Il voyageait en train, en taxi et plus tard en automobile. Ses dépenses d'automobile lui étaient remboursées à quatre cents le mille. Il garde encore précieusement le souvenir du nord ontarien.

Quand il a commencé, la SCHL était une entreprise où l'improvisation était possible et qui permettait d'apprendre tout en travaillant. Aujourd'hui c'est différent. À ceux qui viennent tout juste d'entrer à la SCHL, Gil donne le conseil suivant: "Familiarisez-vous avec les ordinateurs, nous dépendons tellement d'eux aujourd'hui. Intéressez-vous aussi à la conservation, parce que la SCHL n'a pas tellement insisté sur ce point dans le passé, mais elle le fait maintenant et continuera de le faire."

Les exigences au niveau des connaissances et de l'expérience sont plus grandes aujourd'hui qu'elles ne l'étaient en 1946, dit-il.

De ses 35 années de service, Gil dit: "Elles ont passé très vite."



KEITH STILBORN
"J'ai toujours pensé qu'il serait ennuyant d'être vendeur de savon."

"Je suis entré au Bureau de Winnipeg en tant que commis principal dès ma sortie de l'université. C'était la meilleure offre qui m'avait été faite, dit Keith, du Bureau des relations de la Société, mais j'avais peur que la Société ferme boutique."

En 1949, il passa plusieurs mois au Bureau de location de Winnipeg.

"Il y avait 300 logements qui étaient en train d'être achevés au rythme d'une

quinzaine par semaine et nous avions 3 000 demandes. Il se disait beaucoup de gros mots et se versait beaucoup de larmes à nos comptoirs. Les instructions du gérant à l'époque étaient: "Je ne veux voir personne à moins qu'il soit en larmes."

En 1950 Keith fut muté à Ottawa, où l'une de ses tâches consista à rédiger le premier manuel d'instructions de la Société.

"Il n'y avait qu'un volume à l'époque, dit-il, et il était loin d'être aussi impressionnant sur les étagères que le nouveau."

Au début, aux dires de Keith, "tous travaillaient comme des damnés. Il y avait beaucoup d'esprit d'équipe et de camaraderie."

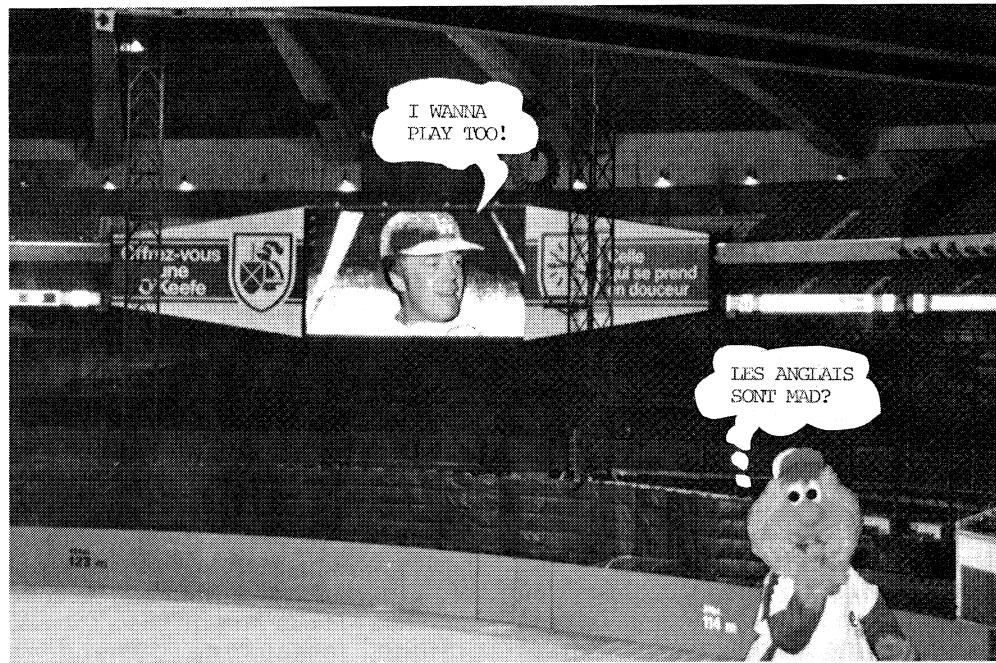
Ayant passé 35 ans au service de la SCHL, il a connu tous les présidents.

"Ils sont tous arrivés avec une tâche différente à accomplir et ils ont tous réussi à faire un sacré bon boulot. Il n'y a pas de période facile pour les présidents de la SCHL. La pression est là tout le temps."

Keith se souvient particulièrement d'un incident qui s'est produit avec David Mansur, le premier président.

"Il était en visite à ma succursale de New Westminster et nous avions visité des lotissements. J'ai dû me laisser

(à suivre en page 7)



1 Une partie des Expos au stade olympique a été fort goûteuse. Youppi a-t-il vraiment dit ça?

2 Mike Birtles explique le fonctionnement du Système de gestion du portefeuille hypothécaire à Vicki Garland.

3 "Gens du pays, c'est votre tour..."

4 Les démonstrations du SGPH furent des plus populaires.



3



4

photos de Betty Taylor



(suite de la page 6)

emporter par le son de ma propre voix parce que nous sommes tombés en panne d'essence. Je les ai laissés, lui et le superviseur régional, assis sur le bord du chemin pendant que j'allais chercher cinq gallons d'essence. Mansur a trouvé la chose bien drôle.

Un événement qui m'a beaucoup marqué a été la démission d'Angus McClaskey en 1953. Il était le superviseur régional de l'Ontario et j'étais gérant intérimaire à Kitchener. Un jour, il m'appelle pour me dire qu'il démissionnait. Cela m'a fait quelque chose parce que j'avais beaucoup de respect pour lui et que c'est lui qui m'avait engagé. La Société a changé un peu ce jour-là. Depuis, ça n'a plus jamais été pareil."

Ses années à la SCHL ont donné à Keith le sentiment d'avoir accompli quelque chose.

"J'ai constaté avec les années l'importance de l'habitation pour tous. Le rôle de la SCHL couvrait l'éventail complet de l'habitation. J'ai toujours pensé qu'il serait terriblement ennuyant de vendre du savon. Alors que les changements ont provoqué le départ de beaucoup de spécialistes, pour les généralistes comme moi, ce sont les changements qui nous ont fait rester. Nous n'avons pas le temps de nous ennuyer."

LES WILLIAMS

Il ne put que se féliciter de n'avoir pas mis l'homme à la porte. C'était le président, David Mansur.

En 1946, Les, gérant de la succursale de Kitchener, a fait une demande d'emploi à la SCHL après qu'une amie lui eût dit qu'il y avait un poste de commis offert au bureau régional de l'Ontario. Les premiers jours de la Société étaient caractérisés par ce

Comme au cours des années passées, les épouses des participants étaient invitées à la Conférence et un programme spécial avait été préparé pour elles. À l'affiche, un tour de ville, une randonnée dans les Laurentides, Terre des Hommes, le site olympique et son stade, un éventail des projets SCHL, Montréal souterrain, ses nombreuses boutiques et ses grands magasins.

Ce qui a semblé avoir été des plus apprécié fut sans contredit la chambre qui leur était réservée et où elles pouvaient se rencontrer à n'importe quel moment pour un café et un brin de causette.

A leur demande, Perspective a le plaisir de transmettre ce court message au Comité des conjoints:

Nos remerciements les plus sincères à Guylaine Perreault, Pierrette Girard, Michelle Pagé et Micheline Dubé pour leur grande disponibilité et pour tous les efforts qu'elles ont déployés afin de rendre notre séjour à Montréal des plus agréables.

Les conjoints

qu'il appelle "une approche fractionnée". Les gens travaillaient chacun dans leur petit coin. L'examen des prêts se faisait à un étage, les évaluateurs étaient à un autre et les architectes, ailleurs. Cela donnait comme résultat que les clients étaient appelés par un groupe, et ensuite plus tard par un autre groupe, et ainsi de suite. Il en résultait forcément des retards et beaucoup de frustration pour les constructeurs, tout comme pour les employés de la SCHL. Pous accélérer le processus, il dit qu'il devint une espèce de "factotum".

Les décrit cette époque comme un temps d'innovation, un temps où le personnel se débattait pour mettre en marche des programmes avec des méthodes plutôt rudimentaires.

Les tâches du commis comprenaient celle de jeter à la porte les ivrognes qui se présentaient souvent au bureau. Un jour, un homme portant un complet froissé et un vieux chapeau cabossé se présente et demande à voir le gérant. Les parvient à se retenir pour ne pas le mettre dehors. Il ne put que s'en féliciter. L'homme était David Mansur, le président.

En rétrospective, Les dit que Mansur impressionnait tout le monde par son savoir. "Il avait un cerveau fantastique, dit Les, mais un chapeau affreux."

Le point culminant de ses 35 ans

avec la SCHL se produisit en 1979, année où il fut l'un des 10 membres du groupe de travail sur l'assurance-prêts. Certaines méthodes étaient restées inchangées depuis 25 ans. Le groupe s'attaqua à la révision des politiques, des méthodes et de l'information aux prêteurs. Ces "Jos Connaissant", des gens possédant une expérience de première main dans l'attribution des prêts, suggérèrent des changements aux méthodes, et ces changements furent implantés. Cela procura beaucoup de satisfaction à Les.

Bon travailleur en équipe, Les pense que la gestion d'équipe est de beaucoup préférable aux approches désordonnées des premiers jours.

Une autre période que Les apprécia particulièrement est la fin des années 1950, à l'époque où l'habitation était en train de devenir une véritable industrie au Canada et où enfin on s'occupait des besoins des Canadiens en matière d'habitation. Le sentiment du devoir accompli et de satisfaction lui vint à la vue de maisons en construction, la plupart grâce à du financement de la LNH.

Comment Les voudrait-il être vu après 35 ans de service avec la Société?

"Simplement comme un professionnel de l'exécution des programmes de la LNH, dit-il."

Visite de l'entrepôt

Sur le chemin Belfast, dans le secteur Est d'Ottawa et à l'entrée N° 3 des locaux de Boyd's Moving and Storage, se dresse l'entrepôt de la SCHL avec toute la majesté de ses 36,000 pieds carrés.

Jusqu'à janvier 1970, date de sa destruction par l'incendie, l'entrepôt de la Société occupait un immeuble historique sur la rue York. "Après cet incident, dit Alfred Henry, l'unique membre du groupe à avoir travaillé dans les trois emplacements, nous nous sommes installés dans les salles, ou plutôt dans les salles et couloirs du rez-de-chaussée du Bureau national et ce, jusqu'en 1973, date du déménagement dans les bâtiments de Boyd's."

Dès que vous pénétrez sous cette immense voûte de 30 pieds de haut, vous êtes frappé par la propreté et l'ordre qui y règnent: les publications, les formules et les fournitures de la Société sont toutes là, classées par ordre numérique et réparties minutieusement sur une gamme infinie d'étagères. "Nous manipulons 3 300

articles dont les détails sont intégralement portés sur les fiches de contrôle d'inventaire" explique M. Edwards qui attribue le mérite de l'organisation de ce système à M. Al Saucier, chef adjoint de la Section du matériel. On demande à Ken si le système est informatisé; il répond que l'organisation est si efficace qu'on n'a jamais eu besoin d'envisager le recours à l'ordinateur. En passant, lui et Al Saucier effectuaient sensiblement le même genre de travail au dépôt de l'armée, à Rockcliffe, avant d'arriver à la Société.

"Vous nous traitez certainement de vétillieux lorsque nous tenons à l'exactitude du numéro LNH sur les formules de demande, mais regardez le nombre d'enveloppes que nous avons en stock" dit Ken en montrant des milliers d'enveloppes de toute taille.

Une autre raison pour être précis dans les commandes de fournitures: le magasin offre 50 modèles différents de reliures à anneaux dont 40 d'usage général et 10 d'usage particulier. On trouve de tout sur ces étagères, depuis des épingle jusqu'aux chèques en blanc. Ceux-ci, avec d'autres documents et effets négociables, sont constamment gardés sous clé.

Au cours des douze derniers mois, le magasin a reçu 1 015 709 livres de fournitures, soit une moyenne de 85 000 par mois, et en a expédié 944 740 livres, soit une moyenne de 79 000 par mois, l'écart étant représenté par le mobilier reçu et stocké mais non expédié. Le mobilier et les machines relèvent de M. Andy Hannah, chef de la Gestion du matériel.

Lorsqu'une commande arrive, elle est vérifiée par Ken Edwards ou son assistant, Miguel Molina, qui en évaluent l'exactitude et la priorité. Les commandes arrivent quotidiennement de partout, y compris les demandes de fournitures qui arrivent régulièrement tous les dix jours du Bureau national et tous les trois mois des bureaux extérieurs. Les sélectionneurs prennent les commandes, choisissent les articles demandés, les emballent et les expédient. Le mode d'emballage et d'expédition est déterminé selon les circonstances par le personnel du magasin. L'expédition, dit Ken Edwards, peut se faire par la poste, par messager exprès ou par courrier, selon le poids du colis.

Les petites commandes sont exécutées à même les étagères, les autres, dans une autre section de l'entrepôt. Le plus grand usager est certainement le SGPH qui s'approvisionne constamment en papier d'ordinateur. Des millions de feuilles sont expédiées toutes les semaines à La Salle et tous les quinze jours à Place Elgin. Toutefois, le plus grand stock est constitué de la publication "Normes de construction résidentielle" dont des milliers d'exemplaires sont toujours disponibles. Cette publication a toujours fait l'objet d'une grande demande mais depuis qu'elle n'est plus gratuite, le taux de demande a diminué. Le stock actuel est évalué à 90 000 exemplaires (2 250 boîtes) en version anglaise et 35 000 en version française.

Tous les deux ans a lieu une opération de "réaménagement". C'est une opération qui dure de 2 à 3 mois au cours de laquelle tout le personnel est appelé à remanier les marchandises pour combler les lacunes laissées par les articles ou les publications hors d'usage. L'entretien et la propreté des lieux sont également assumés par les employés. Chaque vendredi après-midi, les locaux sont nettoyés et remis en ordre dans l'attente du lundi matin. Et si ce détail peut vous intéresser: les collègues du magasin remplissent eux aussi des formulaires de commandes, même pour un simple crayon.

1 Alfred Henry, près de l'endroit où les documents et les effets négociables sont gardés sous clé.

Alfred Henry walks near the area where all negotiable items are stored under lock and key.

2 Rhéal Pomainville est responsable de l'expédition.
Rhéal Pomainville is responsible for shipping.

3 Le groupe: Ken Edwards, Rhéal Pomainville, Lucien Lavoie, Richard Pagé, Dave Jamieson et Hector Tapp. Dans la deuxième rangée: Miguel Molina, Gilbert van der Linden, Alfred Henry et Len Harkness. Un bon groupe que très peu connaissent.

In the front row: Ken Edwards, Rhéal Pomainville, Lucien Lavoie, Richard Pagé, Dave Jamieson and Hector Tapp. Second row: Miguel Molina, Gilbert van der Linden, Alfred Henry and Len Harkness. A good group few of us know.

4 Len Harkness, responsable de la réception de la marchandise et Richard Pagé, homme à tout faire.

Len Harkness, receiver and Richard Pagé.

5 Des boîtes de la publication Residential Standards, la publication la plus en demande.

Boxes and boxes of Residential Standards, the most requested publication.

