

PERSPECTIVE

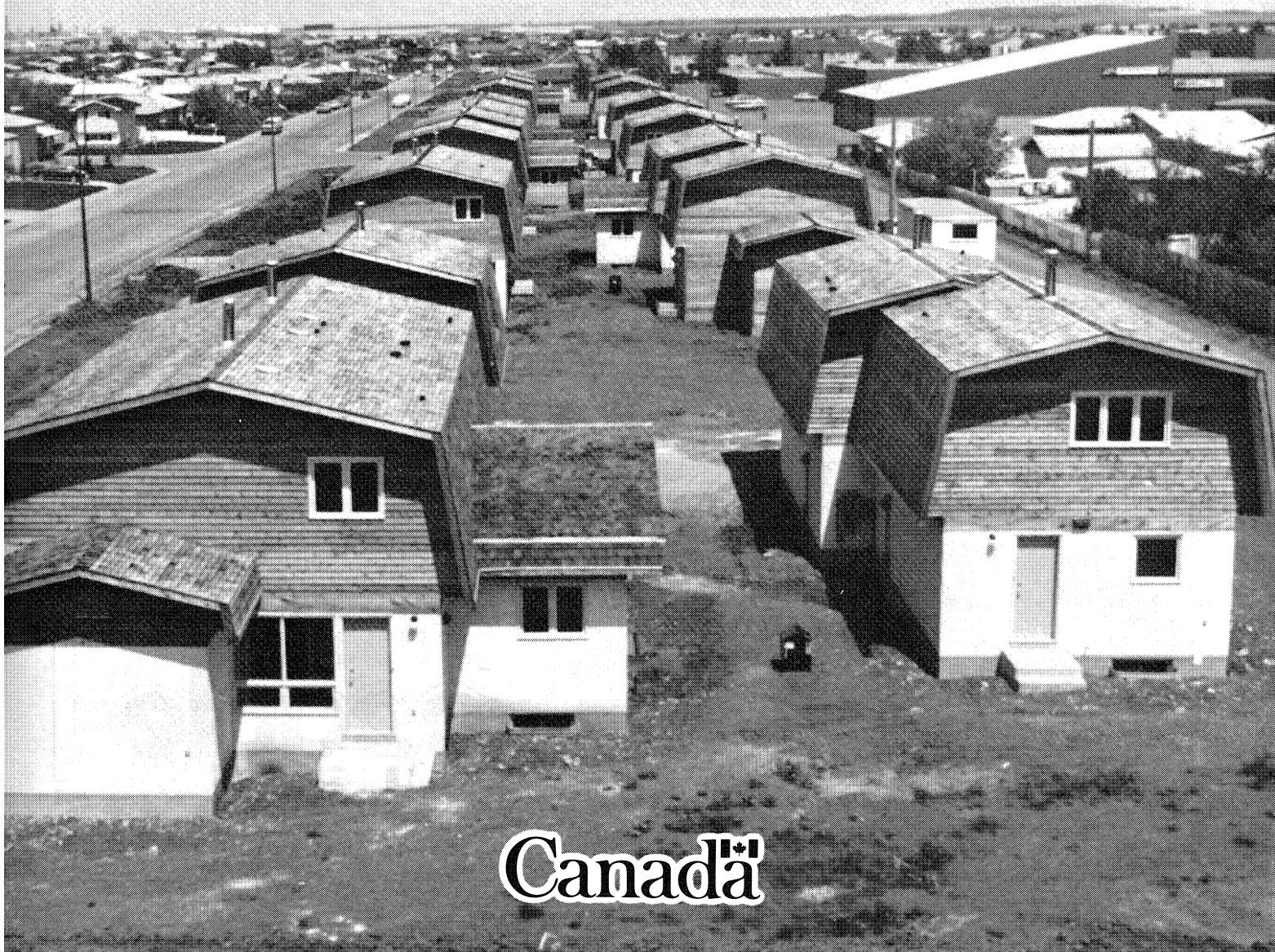


Canada Mortgage
and Housing Corporation

Société canadienne
d'hypothèques et de logement

Vol. 18 — October 1983

**Regina's
Oxford Street Development
page 10**



Canada

TRANSFERS

Sylvie Pelneault, Administrative Clerk-Typist, Mortgage and Property Administration Division to Clerk Processor, Mortgage and Insurance Claims Division.

Stephen R. Pogson, Systems Analyst III, Existing Computer Systems to Systems Analyst III, Production and Business Systems Support.

Donald Allen, Senior Business Systems Analyst, Mortgage Portfolio Management Systems to Senior Analyst, Data Processing Methodology and Standards Systems Acceptance Division.

Nancy Cartier, Senior Systems Analyst, Systems Development Division to Senior Analyst, Data Processing Methodology and Standards Systems Acceptance Division.

Howard Collison, HDO Cadre, Rural and Native Housing Division to Housing Development Officer, Kitchener Branch.

Chantal Beaudoin, Operator, Québec Branch to Clerk-Typist, Laval Branch.

Claude M. Leost, Manager — Professional Resources Management Group, Systems Development Division to Project Team Manager, Product and Business Systems Support.

Anica Divic, Policy Analyst III, Planning Division to Senior Pension Fund Analyst, Pension Fund.

J. Glen McCutcheon, Appraiser, Vancouver Branch to Senior Consultant Appraiser, National Office Support Centre.

Craig S. McCulloch, Program Officer — Social Housing, Kingston Branch to Housing Analyst, St. John's Branch.

Pierre Leroux, Program Officer, Rimouski Branch to Administration Officer, Chicoutimi Branch.

Frances A. Wellock, Administrator, Thompson Representative Office to Manager — Real Estate, Oshawa Branch.

Leonard J. Lappi, District Manager — Ontario North Technical Services to District Manager, Technical Services — Prairies.

Darlene L. Sanderson, Secretary/Receptionist, Whitehorse Branch to Accounting Clerk, Kelowna Branch.

Isabelle Comrie, Clerk, AHOP Subsidy Administration to Cashier, Financial Services Division.

Bonnie Huitt, Marketing Officer, Mississauga Branch to Manager — Real Estate, Edmonton Branch.

35 YEARS

Gerald Kennedy, Senior Program Officer, Social Housing Division, National Office.

Walter G. Harborenco, Chief Inspector — Technical Services, Edmonton Branch.

30 YEARS

S. Kenneth Blacklock, Director, Operations Audit Division, National Office.

Rolland Lebreux, CHOSP Policy Development and Information Officer, Mortgage Assistance Centre, National Office.

Roger A. Wambolt, Manager — Appraisal Services, National Office Support Centre.

L. Normand Bazinet, Head — Document Processing Section, Data Services Division.

Fred D. Horler, Chief — Development Group, Mortgage and Property Administration Division.

Marion L. Nickerson, Clerk — Agreement, Halifax Branch.

Alec A. Luke, MPMS Implementation Officer — Social Housing, Toronto Branch.

25 YEARS

Wazir Dayal, Architect/Planner, Ontario Field Support Centre.

Bryan S. Marcus, Mortgage Officer, Ontario Regional Office.

Raymond Cormier, Chief Inspector, Technical Services — Québec.

Donald R. Patterson, Compliance Inspector, Technical Services — London.

Barbara A. Cass, Training and Counselling Officer, Rural and Native Housing.

Clifford Stone, Program Manager — Lending, London Branch.

Réjeanne P. Horler, Senior Accounting Clerk, Federal/Provincial Accounting.

Edward S. Pandke, Chief Appraiser, Yellowknife Branch.

André Bussières, Program Appraiser, Hull Branch.

Bernice A. Johnston, Administrative Secretary, Technical Services, National Office.

RETIREMENTS

Gérard Courtemanche, Clerk, Laval Branch.

William R. Jolly, Housing Analyst, Winnipeg Branch.

Paul E. Guindon, Appraiser, Montreal Office.

David L.G. Campbell, Caretaker, Toronto Branch.

Paul S.P. Jensen, Compliance Inspector, Prince George Branch.

Harold R. Humphreys, Program Administration Officer, Ontario Regional Office.

Frances J. Eaton, Special Project Clerk, Office Services, National Office.

Gaston R. Archambault, Inspector, Laval Branch.

OBITUARIES

William Morrison, Toronto Branch, on June 4, 1983 (retired June 1977).

Charles Rehel, Building Cleaner, Montreal Branch, on June 6, 1983 (retired May 1980).

Kirk S. Hennigar, Halifax Branch, on July 19 (retired May 1977).

Lillian Cyr, Supervisor, Disbursement Control, on July 28 (retired November 1982).

J.M. Gérald Guay, Inspector, Trois-Rivières Branch, on May 26 (retired October 1974).

**people
and places**

This column is prepared by the Employee Relations group, responsible for the Dialogue program.

EARLY RETIREMENT WITHOUT PENALTY

Q.: Recently Bell Canada offered their long term employees the opportunity to elect early retirement without penalty of pensionable service or penalty of severance pay within specified criteria. The conditions for the early retirement opportunity were offered by letter to those employees who were a minimum of 50 years of age and had a minimum of 30 years of service.

There is a specified time limit on the offer and each employee has to make his decision known in writing if he wishes to take early retirement.

- 1. Is consideration being given by CMHC to offer a similar opportunity to their long term employees and if not, why not? Such action would assist what appears to be management's current goal to reduce staff years.**
- 2. If a change in our pension rules is not contemplated, is consideration being given to changing our current policy on severance pay? For example, an employee with 30 or more years service, who is 50 or over may obtain an immediate pension, subject, of course, to CMHC agreement and to pension penalties. This policy**

is considered reasonable. However, the same employee is penalized further with a 50 percent reduction of the severance pay which is considered extremely harsh. Surely an employee who has given 30 or more years of productive service to CMHC under these circumstances should be entitled to full severance pay without penalty.

A.: In the fall of 1982 Bell Canada offered its lower and middle management employees (who were 55 years of age and had 30 years of service) an opportunity to elect early retirement (without penalty) with the benefit of an additional lump sum payable as retirement compensation. This one-time offer was made to facilitate extensive staff reductions within the management employees.

CMHC is not in a massive staff reduction mode. Of course, the Corporation is concerned with improving productivity and this may lead to individual cases of staff reduction. Consequently, the Corporation is not considering offering this kind of special arrangement or changing its Pension fund rules.

Upon retirement, an employee is entitled to a severance pay equivalent to one week's salary per CMHC years of service to a maximum of 28 years.

Retirement means leaving the Corporation in receipt of an immediate full pension without actuarial reduction. Upon resignation, after ten or more years of services, severance pay is equivalent to one-half week's salary per CMHC years of service to a maximum of 26 years (13 weeks salary as stated in Manual 12.16.2.1.8 and 12.16.2.2.4). Severance pay is calculated accordingly and all insurance coverages are terminated. In this context, resignation means leaving the Corporation without the benefit of an immediate full pension.

The Corporation is not considering changing its policy on severance pay. While your argument that "30 or more years of productive service" is laudable, would the same argument not also prevail for 28 years or 25 years of productive service? There has to be a cut off point somewhere. In the case of CMHC, this has been established as retirement, that is in receipt of a full pension.

It is somewhat incorrect to say that an employee who resigns is penalized. The decision to resign is a very personal one and can be taken for a variety of reasons. Should the size of the severance pay be the deciding factor, then the decision is obviously to keep providing productive services until eligible for retirement. □

PERSPECTIVE

Published monthly for employees of
CANADA MORTGAGE AND
HOUSING CORPORATION

Lucille Tessier

Editor

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

Each month, PERSPECTIVE will publish letters containing your comments and opinions about subjects that have appeared in previous issues. All submissions must be signed by the

author who assumes responsibility for the contents. The Editor will reserve the right to edit for length. Send all letters to: Letters to the Editor, PERSPECTIVE, Information and Communications Centre, National Office.



View of the Oxford Street Development in Regina.

Time Saved in Québec Mortgage Administration

Employees Take New Approach to Productivity

by Simone Roy,
Québec Regional Office

A new experiment tried out by employees in Mortgage Administration in Québec recently validated the modern theory that it is the workers who are best qualified to identify areas of low productivity within their work unit and to suggest ways of improving them.

In reaction to poor economic conditions, productivity has become the number one concern of most managers in the 80s. Following the trend, managers in CMHC's Québec region have, in recent years, developed a plan of action aimed at substantially improving their productivity level.

Some areas of activity, which are particularly sensitive to this problem because of their nature and/or the number and complexity of operations, have already been subjected to very specific productivity-related measures: social programs and RRAP are cases in point. Although conclusive, these experiments suggested that the staff of these programs should be more directly involved in working out solutions.

Focus on Mortgage Management

In June 1982, the focus was set on mortgage management. A Standing Committee on productivity was formed,

consisting of six members with a President (Denis Pagé), a Coordinator (Frank Iannidinardi), a Measurement Unit Manager (François C. de Lorimier), and three Directors each representing one of the three mortgage management offices (Réal Lapierre, Luc Pelletier and Sylvie Crispo). The committee was created to identify and study potential areas for action in the field of productivity in mortgage management.

Québec differs from other regions of the country in that all activities related to mortgage management are concentrated in three of the provinces' ten branches: Hull, Québec and Montreal. In addition, the Mortgage Office of Montreal, because of the importance of its portfolio and its large staff, does not operate from the metropolitan branch but from an independent office. (With close to 43,000 accounts, the Mortgage Office of Montreal manages the largest single portfolio in the country.)

For obvious reasons, clerical tasks are numerous in mortgage management. It was therefore clearly established by the Standing Committee that the exercise was not intended first and foremost as a means of extracting a higher performance from the employees concerned. Instead, it was rather one of simplifying working methods and improving the employees' quality of life at work by identifying and eventually eliminating useless, unnecessary, and redundant clerical tasks.

Three sectors of activity were identified for study: payment of property taxes, mortgage renewals, and payouts.

The Standing Committee maintained only a support and management role and decided to rely on the employees to carry out the research and analysis work. Consequently, three subcommittees were established.

They consisted of three members, selected for the most part from the clerical staff of each of the three offices. Each subcommittee was made responsible for studying a single sphere of activity, so that a team composed of three members, one from Hull, one from Montreal, and a third from Québec were responsible for the payment of property taxes and so on.

The general mandate of the subcommittees was to review and analyse all working practices and procedures in use in each office and then make recommendations for improvement. A final report was to be submitted to the Standing Committee by each team within three months. Except for this framework, each of the three teams was given "carte blanche" as to its approach and working methods.



HULL

Our participation on the subcommittees was rewarding in many respects. We were trusted by Senior Management and this significantly enhanced our feeling of belonging to CMHC.
Louise Belley

The experience also allowed us, for the first time, to analyze seriously our work methods, to identify our own weaknesses and to implement the corrective actions required in our branch.
Huguette Landry

For the first time, we also had an opportunity to meet our colleagues from other branches and to establish warm relationships with them. It was a fantastic experience from a human relations standpoint.
Gisèle Paquette

Results a smashing success

To say that the results were successful would be an understatement: the staff are to be praised not only for the adequacy, appropriateness and realism of the recommendations but for the speed with which those measures were first tested and then implemented.

The three offices enthusiastically and confidently exchanged their best ideas and, coming from their own colleagues, they were accepted and quickly adopted by the other offices where appropriate. Most of the proposed changes did not require approval from National Office and were implemented very quickly. As for the remaining changes, Frank Iannidinardi worked hard to get approval from Ottawa. He bravely waved the flags of the subcommittees and, in the entire history of the organization, no group was ever represented by a lobbyist so determined to return shouting: "mission accomplished!"

Theoretically the operation should result in productivity improvements of between 15 and 40 percent in terms of time saved,



The Payout Subcommittee reports on its activities to the Standing Committee. In the usual order, Sylvie Crispo, Hull Branch, Luc Pelletier, Québec Branch, Denis Pagé, Québec Regional Office, Huguette Landry, Hull Branch and Réal Lapierre, Montreal Mortgage Office.



QUÉBEC

It was a most enriching experience from the human as well as the working point of view. If I was asked again to participate in this kind of committee, I would find the idea very stimulating.

Johanne Bilodeau

I keep a memory of a fantastic cooperation between offices. Everyone was enthused with the idea of participating in the improvement of his own work.

Gilles Arsenault

It was a most valuable experience. It enabled me to meet other employees from other offices and to exchange ideas with them. Together, we pooled the best from each office.

Maurice Gagné



MONTREAL

It is fantastic that management consulted those on the front line. I got to know people from other offices. Contacts were very warm... and are continuing.

Pierre Daigneault

Visiting other offices gave me an overview of what Mortgage Administration is like. It brought out the strength of my own office and made me feel kind of proud.

Thérèse Lachaine

It is very gratifying and stimulating to see that I have something to say about a job that I know well. The visit to other offices enabled me to put my daily work in an overall context that I did not understand well previously.

Suzanne Tittley

according to the sectors. Even when productivity appeared to be completely satisfactory, some changes were made to further improve it. The following table submitted by the subcommittee on Mortgage Renewal is a good example of this assertion.

Time saved per case

	M.O.M.	HULL	QUEBEC
Time now	40 min.	71 min.	41 min.
Time saved	13 min. (33%)	41 min. (58%)	15 min. (37%)
Future time	27 min.	30 min.	26 min.

Three months have elapsed since the new procedures were installed and the teams are making a post-audit of the improvements that were implemented. The results are not yet official but there is every indication that the project continues to be successful and that, in time, the employees will have further suggestions to make. □

Helpful Talks Soften Blue Mondays



Beryl Brewer is coordinator of Blue Mondays.

photo by Bill Cadzow

Challenging jobs, demanding home responsibilities and crammed schedules allow CMHC women little time for themselves. But since 1982, the Women's Bureau at National Office has been helping employees find a few moments for personal growth. The women at National Office have been squeezing an hour at lunch each Monday to attend talks on topics of general interest.

It all started when Beryl Brewer, of the Women's Bureau, and several friends were having lunch together. They began a stimulating conversation, but had to cut it short to go back to their offices. Beryl suggested it would be helpful if they did this more often. On the way back to her desk, she looked out and saw that it was a miserable day. The idea of Blue Mondays was born.

Beryl gathered a committee of interested women who together identified topics of mutual concern. The talks started in late 1982. Drugs and the Youthful User was the first, followed by the Women's Credit Union, Wills, Family Violence and finally, Women and Stereotyped Roles.

Christmas holidays curtailed further luncheons. Beryl always kept the idea of Blue Mondays in the back of her mind. After holidays were over and Christmas trees packed away she once again began

talking with friends over lunch. Everyone was experiencing problems with their teenagers and felt perplexed. Beryl suggested they get a speaker on the topic ... and Blue Mondays was off and running again.

During the spring of 1983, eight sessions were held: Effective Parenting — How to Enjoy Living with Your Teenagers; New Family Law Reform Act; Dressing for Success; Physical Fitness; What is Networking?; Stress of Working Parents Raising Preschool Children.

When the series first began, an average of 12 people attended, but this escalated to anywhere from 30 to 50 per session. Even though sessions are sponsored by the Women's Bureau, there has been participation by both women and men.

Now, a new committee is hard at work. Beryl Brewer, Jennifer Said, Sandra Pranschke, Velma Clement, Pat Sims and Dominique Rodier-Bazinet have held brainstorming sessions and each person assumed a separate task to assure the continuation of Blue Mondays from September to March 1984. The committee has met every Wednesday for several months to prepare for the fall session. Beginning Monday, September 12, the pre-Christmas topics will be: Who am I? — September 12th

Understanding your partner's logic and expectations — September 19th
Building constructive relationships — September 26th
Planned parenthood — October 3rd
Managing your relationship with your physician — October 17th
The changing family — October 24th
Holistic medicine — October 31st
The special needs of the single parent — November 7th
Aging gracefully — November 14th
Menopause — November 21st
Futurist dimensions — the year 2000! — November 28th
Thinking about death — December 5th
(Planned parenthood, and The changing family, will be held simultaneously in French.)

In addition to the obvious benefit of time for themselves and opportunities to learn, Beryl said that there have also been hidden benefits for the committee. Everyone who has worked for the committee has learned how to organize meetings and gained confidence. Sandra Pranschke said that she occasionally gives presentations at workshops and meetings on land assembly and the experience of introducing speakers at Blue Mondays has been a great asset in confidence building for her, and she now feels she can meet any new challenge with quiet equanimity.

Beryl said support for the project throughout the Corporation has been great. Pierrette Leblanc and Jean-Guy Beauvais, Printing Unit, have been particularly helpful with printing and designing attractive and inexpensive announcements. The posters feature blue balloons "... because balloons are fun, and a little whimsical...". Twelve announcements are stapled on different coloured sheets of paper each week to attract attention. "If you see the same announcement hanging on the wall all the time, you don't read it any more", said Beryl.

At National Office, men also attend the sessions and participate equally in the discussion. Beryl stresses the Blue Monday sessions are all about sharing and learning. She said that although the topics over the next twelve weeks are "heavy", there will be lighter ones during the winter doldrums, such as travel and gardening.

While Blue Mondays are actually held only at National Office, the idea has spread throughout the Corporation. Judith Brydon in British Columbia reports that they are thinking of starting similar sessions. Mavor Moore in Prince George, British Columbia, said they live in a pretty small town and good speakers are hard to find but she is thinking of presenting films during their lunch hours.

In Toronto, the women have had "Munch'n Lunch" for nearly two years. Marisa Azzoli said they recently had a meeting on pensions and more talks are

continued on page 11

"Good workers who learned quickly" — Royal Morin, Bindery Unit.
"A great help to us" — Leslie Jones, CHIC.
"A good experience for us" — Rita Morin, Print Shop.

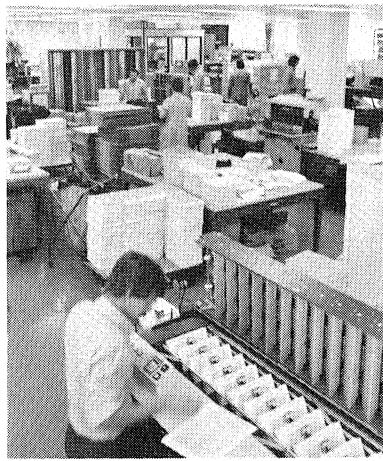
"Too bad they couldn't stay" — Roland Manor, Print Shop.
These comments followed CMHC's "on-the-job" work experience of five handicapped people enrolled in the Royal Ottawa Regional Rehabilitation Centre's Vocational Evaluation Unit. Over the past year or so, three have worked in the National Office Print Shop and two in the library. One was employed in the warehouse for a further period.

According to Trudy Zimmerly, vocational counsellor responsible for the job placement program at RORRC, all felt

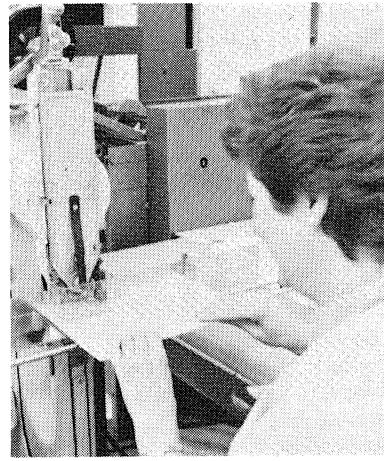
CMHC Provides Work Experience for Handicapped



1



2



3

welcome but never patronized during their average stay of three weeks. She commended Jean-Guy Beauvais, Chief of Printing. She said: "He was just superb. He was very astute in choosing jobs designed to push their initiatives."

Co-workers who assisted in the training were gratified to witness the enthusiastic response of the disabled, and how well they were able to cope. Handicaps ranged from emotional introversion to limited vision.

Leslie Jones, Manager of the Canadian Housing Information Centre, said the deaf school teacher who worked in the library did a marvellous job of setting up a publication card index.

"If she had not been here to set it up, I don't know what we would have done. We

Four Print Shop employees who worked with the Rehabilitation Centre's clients:

- 1 — Roland Manor and Royal Morin
- 2 — Brent Proulx
- 3 — Gert Lapalme

photos by Bill Cadzow

certainly didn't have time to do it. She was a great help to us. I also think she may have found a future in library work."

The goal of the Vocational Evaluation Unit is to get handicapped people employed, said Trudy. "People come to us with a variety of disabilities. They also come with skills that run the gamut from a high level of competence to a complete lack of experience. While they are learning to cope with their disabilities they are also trying to regain their self-confidence."

All have special skills and aptitudes that the Vocational Evaluation Unit tries to bring out. "We are always looking for their strengths", said Trudy. For some this may mean an entirely new career.

Clients are referred to the Centre by various agencies. They stay from eight to ten weeks and are assigned to a counsellor who assesses their potential and interests. A maximum of 40 people are involved in the program at any one time and the waiting list is long — extending well into February.

During their stay at the Centre, clients learn to increase independence by work practice in the Vocational Unit's small workshop, the RORRC's office, restaurant or gift boutique, and on small contracts from outside firms. Referral to community job stations further develops their confidence and helps them explore vocational options.

CMHC is one of a selected number of employers in offices, businesses, stores and hospitals providing work experience to the handicapped. No one gets paid by the employer, points out Trudy, but most receive an incentive allowance through various agencies, funded by the provincial government.

"Experience will pay off in the long run", she said. "Occasionally someone is hired directly from a job station, but that is icing on the cake. Jobs are very scarce and that is another reality our people have to face."

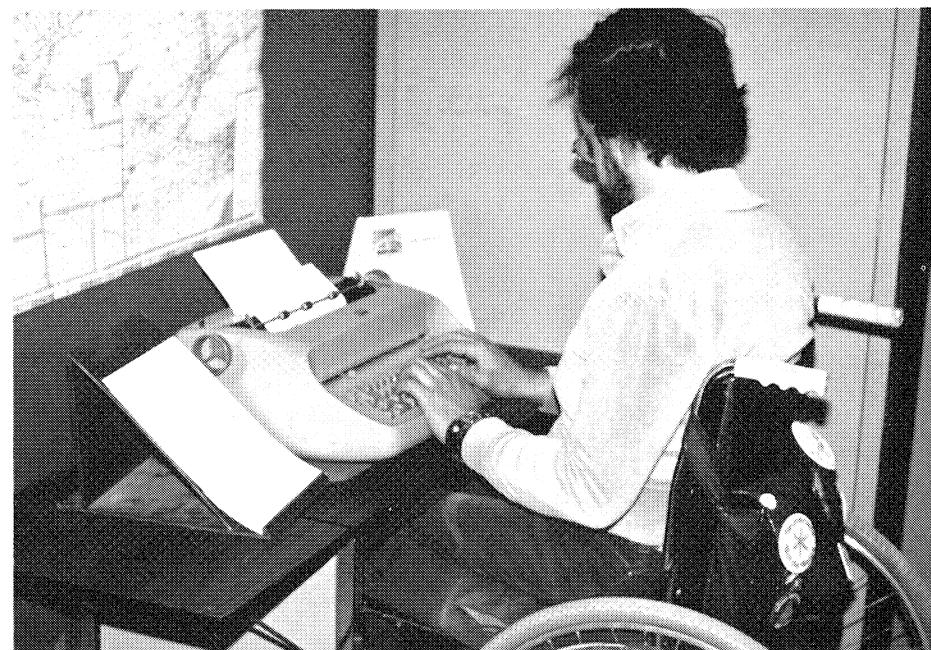
Following each work experience program, an evaluation is made by the Unit to see how the client progressed and adapted to the new environment. Work extensions are often necessary but usually, after having been exposed to a competitive work environment, most people go out on their own even if it means doing volunteer work until a job becomes available.

"The main thing is that we are helping people change direction and doing it successfully", concluded Trudy, "and that is very satisfying."

Merv Camelon, Director, CMHC's Administration Division, said that over and above the employment of the handicapped, on-the-job training and work exposure to Rehabilitation Centre clients is just another way that CMHC contributes and supports the rehabilitation of the handicapped. "CMHC expects to continue participating in programs with the Centre", he said. □



At work in the Vocational Evaluation Unit.



*At work
in a rice
paddy*



TRAVEL IN AN EXOTIC LAND

by Raymond Dubois



Rice paddy

*Time out
for a coffee
break*



Raymond Dubois, of the Québec Regional Office, took three months leave without pay last April to visit Japan, where he cycled 3000 km. He shares with us some of his travel impressions.

For some years, I had been toying with the idea of going to Japan not as a tourist but under real-life conditions. I was already into Zen meditation, was learning some Japanese and, following the fad, was looking into Japanese-style management.

I chose cycling as a means of transportation to get closer to the real Japan and its people. I quickly realized that my travelling companions were the many trucks, buses and cars that crowd the Japanese roads. As pointed out in some

travel brochures, all road signs are in Japanese and this adds another dimension to the discovery of this country. Frequently, I had a faint idea of where I was, but where exactly? I recall searching in vain for a bicycle path and because I did not find it I wasted a whole hour going around in circles. I still didn't know where it was.

As the days went by, I became more comfortable, caring less about the itinerary than about my own progress. I quickly found out that Japanese roads are narrow and travel through rice paddies. In the cities, pedestrians and cyclists share the sidewalks which can be quite an experience. Road traffic is heavy but there are few kamikaze drivers. The long mountain tunnels were scary at first but I quickly got used to them.

In Japan, I expected to find Buddhist temples where I could meditate. There are

(sacred chants) in unison. There was something majestic and holy about their movements. Sitting Japanese-style on my knees with my legs getting sore, I thought the ceremonies dragged on.

In another temple, I was more at ease since half the monks were non-Japanese. There were Americans, Germans, one Canadian, and one Frenchman who had been living in Japan for almost twelve years. The Zen instructor in charge of the temple had a gentle appearance, but his questions were to the point: "Why did you come here? How do you meditate?" I stayed a few days in that temple. When I left he said: "Take care of yourself and persevere."

One day in March, before I left Québec, I listened to a recording by the Japanese folk group Kodo. The music consisted mainly of drums which appealed to me and the illustration on the cover inspired me to

back to sea to take more pictures, but he never got an answer: one must take what comes.

I discovered that not all preconceived notions about Japan are true. The Japanese work hard, but much less than I had thought; they also know how to live. Everything is not computerized as one would think. Taking the subway in Tokyo, one sees employees punching tickets, stationmasters waving flags and white-gloved pushers, who are useful at rush hours. I did not find Japanese gardens everywhere but instead fast-food outlets — just like back home.

Japan's world is upside-down. The current economic crisis is far removed, the standard of living is high and I was surprised to see many children with sophisticated camera equipment.

What surprised me the most was the quality of Japanese human relations. I was



A Japanese cemetery



Repairing a net.

a great many temples but in most the resident monks perform funeral ceremonies. This brings in enough money to provide the monks with a comfortable lifestyle. I was still able to spend ten days in four temples where meditation is practised.

In the Eiheiji temple, in the Japanese Alps, there are over 100 resident monks. As a visitor, I was given instructions in Japanese; I was already familiar with meditation but I had some difficulty learning how to use the oryokis (Japanese bowls) in which the food is served! I don't remember all the details but one evening I quickly got the point from the sign language used by my monk instructor that he had lost patience.

The ceremonies were impressive. Two hundred monks with shaved heads and black robes were singing the sutras

visit them. The group lives on Sado island in the Sea of Japan. On the way to meet them, I met two Americans who were writing an article on Kodo. We shared the group's life for three days. The 5 a.m. wake-up was followed by a 45-minute run, physical exercises, and Kodo rehearsals — it was not only music, but a lifestyle. Like many Japanese they often used their poker face: smiles, silences, sometimes sleep. Questions were left unanswered as if it was up to the interrogator to find his own answer.

One morning we went fishing. The catch was not good. The fishermen remained calm and did not indulge in useless chatter. Back on land, the fish were weighed and put into styrofoam boxes. The fishermen then became farmers and went to work in rice paddies. The American photographer wanted to go

frequently lost and asked drivers for directions. They made detours to show me the right way. Also, theft is almost non-existent. I was astonished to see a camera left in a public place unsupervised for half an hour.

The Japanese are practical. They like to work with their hands and don't go for fancy theories. Part of their success is due to the fact that although they don't invent everything they improve everything. The Japanese like to learn and to better themselves through constant self-improvement.

As one Japanese put it, "One cannot appreciate Japan without visiting it. It is like tasting sugar. One can be told repeatedly that it is sweet, but one cannot really know what it's like without tasting it." □

Regina's Oxford Street Development

by Lloyd Reekie

Anyone familiar with the Prairies would think there is no shortage of space. Generally speaking, that's true, but when it comes to designing an urban development with the density of row houses but using single and semi-detached units, the use of available space becomes very much a concern.

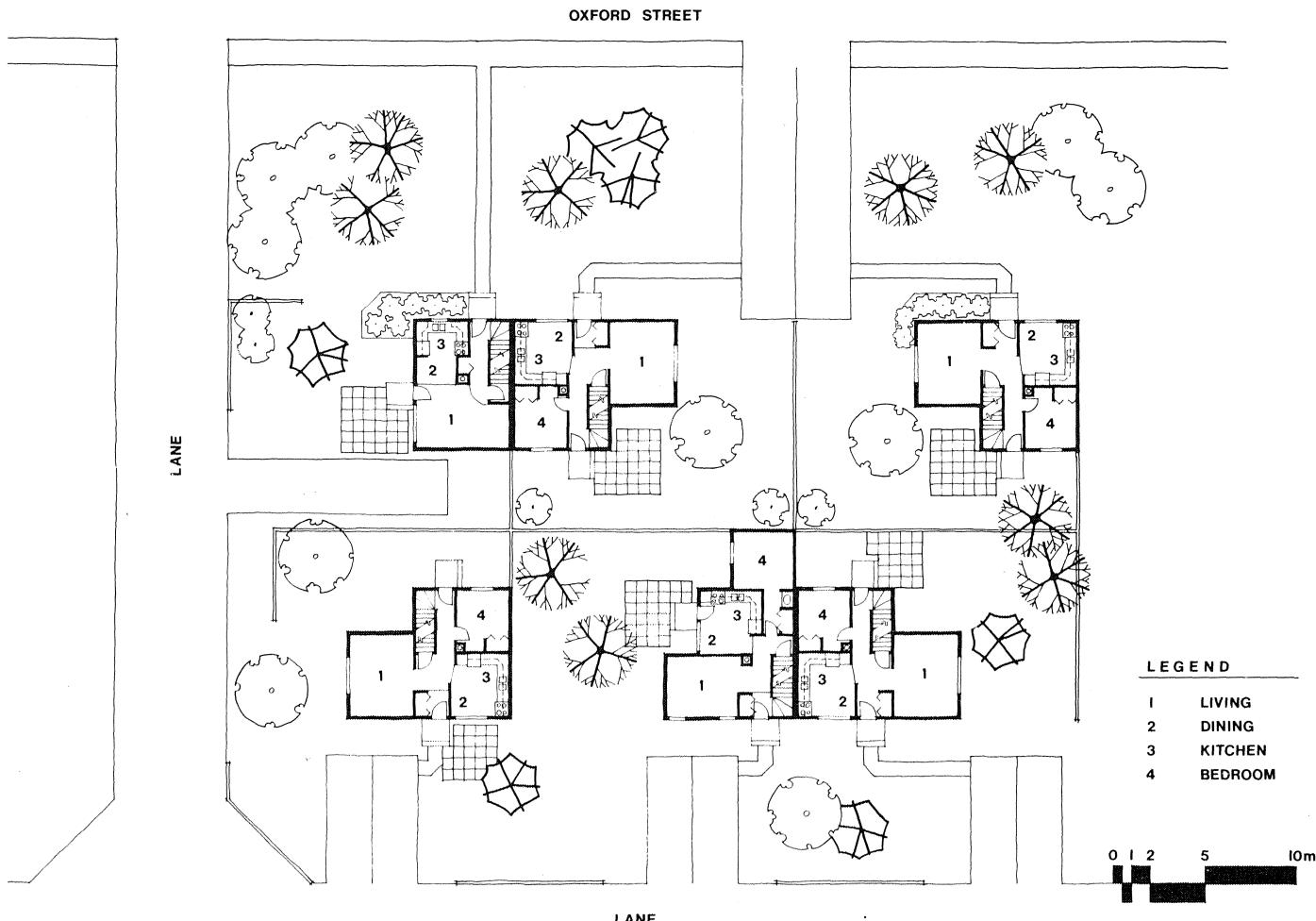
When a former CPR right-of-way on Regina's Oxford Street was earmarked in 1976 by the three levels of government for family public housing, the task of designing the development seemed straightforward. Although the site was zoned "multiple", with a height restriction of 20 metres, the local community association wanted the development to have a low-scale appearance and did not want row housing in the neighbourhood.

By 1978, the City of Regina had imposed development restrictions which would permit singles, semi-detached and quadruplexes only. Between 1978 and 1980, several plans using quadruplexes were designed but were found to be too expensive and didn't make the best use of space. The project seemed to be bogged down.

In 1980, Glen Wither, Branch Architect, then newly arrived at the Corporation, was given the challenge of achieving economic densities while setting the project amongst single detached homes in a way acceptable to the community association and the municipal partner. The result was a development consisting of 28 family units — 6 single-detached and 11 semi-detached, at a density of 17.2



Thoughtful use of both exterior and interior space has resulted in a very appealing development.



Site plan of a group of houses.

to the 0.4 hectare. By comparison, row houses average 16-17 units per 0.4 hectare.

Higher housing densities were achieved by providing 13 units with their principal access off the rear lane and allocating the minimum allowable lot area to each dwelling type.

The units are modest in size, none being larger than 97m² in gross area. Every upper floor is identical in design while the first storey elements were created by

expanding the area of the main floor to achieve three unit types. Windows in each unit are situated to maximize views to individual garden areas, local streets and parks while minimizing overviews into neighbouring gardens. Exterior materials are cedar and stucco with the cedar roofs left to weather naturally. Extensive landscaping has been planned with privacy fencing defining garden areas.

Thoughtful use of both interior and exterior space coupled with the landscaping has resulted in a very appealing development. Peter Schroeder, Regina Social Housing Program Manager, says tenants are anxious to move into the new development. Even higher-income people from the area have called expressing an interest in moving in, he said. □

Blue Monday Series

continued from page 5

planned for later in the year. They do not meet weekly, but at random — when a topic that seems to interest a number of people in the office comes up. In the past they have had speakers in to talk about rape prevention, health, nutrition, and breast cancer.

Both St. Catharines and Mississauga offices have periodic luncheon get-togethers. They have looked into credit planning and the new family law reform act. As time goes by, more and more

CMHC people are using their lunch times for personal growth, and often this private commitment spills over into professional development.

Odette Trudeau of the Longueuil Office said no regular series is organized there, but that every now and then guest speakers are invited to speak to different Québec Offices. The most interesting sessions were the ones given by notaries on Women's Rights.

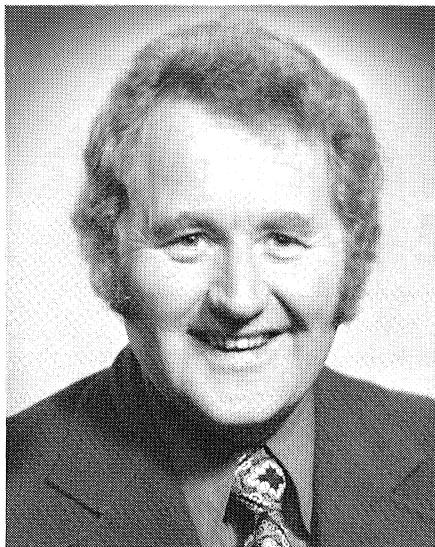
Because the Blue Monday series are only held at National Office on Montreal Road, many employees from LaSalle or Lord Elgin Plaza do not have the time to go. However, a committee headed by Lynn Rozon is hard at work setting up a series at LaSalle. The topics will be similar to those at National Office but the season will be shorter. "Because LaSalle is ideally situated near the Byward Market and the new Rideau Centre, it is very difficult to keep people in on nice days", said Lynn. □

Jerry Mantle Honoured

At the recent annual meeting of members of the National Association of Review Appraisers and Mortgage Underwriters, Jerry Mantle, RRA, RMU, was elected Director of the Association — the first Canadian to hold the office.

Jerry is Chief Inspector/Manager of CMHC's Technical Services, Victoria, B.C. He is past regional governor of NARA/MU and past chairman of the Atlantic Building Officials' Counsel of Canada. He is also a member of the International Institute of Valuers and was the winner of the NARA/MU (International Award) presented at the International Congress in Extapa, Mexico in November 1982.

NARA/MU has over 6 500 designated members in the United States and Canada. Its head office is in Scottsdale,



Arizona. The Association comprises members from mortgage companies, commercial banks, savings and loan institutions and insurance companies. Nearly all major federal government agencies involved in real estate as well as many state and local agencies such as highway departments, assessing offices and housing and redevelopment authorities, are represented.

The Association awards the senior designation of "RRA" — Registered Review Appraiser and "RMU" — Registered Mortgage Underwriter to individuals who have acquired, through experience and proven achievement, competency in the areas of Appraisal Review and Mortgage Underwriting. □

Jerry Mantle

Toronto Branch Elevator Designed for Handicapped



Susan Carveth, Toronto Branch Office, tries out the new elevator.

Following the mandate established during the Year of the Handicapped, the Toronto Branch Office has retro-fitted its 28-year-old building to accommodate the physically handicapped.

An elevator shaft (affectionately known as "The Square Silo") was constructed in the outside corner of the management wing and the East part of the main building. Access to each floor, including the basement, was created and a special ramp and an automatic door were constructed for persons in wheelchairs. The door can be opened by the receptionist with remote controls and an inter-com system. The elevator itself has been designed by the Otis Elevator Company Ltd., specifically for the handicapped.

All elevator controls, numbers, symbols and even the grab-bars have been placed at a lower level and are easily accessible to the handicapped. The doors have delayed action to allow plenty of time for entry and exit, helpful to someone using crutches, for example. For the visually impaired, floor numbers are in braille. A bell rings in emergencies, a chime is heard as the elevator passes each floor and there is a "chime" for "going up" and two for "going down". All signals, numbers, symbols and direction arrows light up so the deaf have no trouble operating it.

A special feature of this hydraulic elevator is a sensor which detects someone in the doorway and immediately opens the moving doors. There is no chance of anyone being struck by a closing door when entering or leaving the car.

The Toronto Office has also altered its washrooms to accommodate the handicapped and allow them access to all areas. □

Forbes Brown
Information Officer
Toronto Branch

Farewell to Irene Hewitt

An era ended recently for the housing industry in Sarnia when Irene Hewitt retired from CMHC after 37 years of distinguished service. To celebrate the occasion, more than 130 friends and business associates gathered to convey their fond farewells at a reception held in her honour at the Drawbridge Inn.

Representatives of various aspects of housing presented plaques and letters of appreciation. Irene was also presented a heart-shaped pendant and ring set composed of diamonds and rubies, together with an ivory and gold French telephone.

In thanking everyone, Irene reminisced about the changes that have occurred and the many colourful characters she met



Bill Lusk, Manager, London Branch, presents Irene Hewitt with retirement plaque.



Irene and Allan Hewitt

during her career. She reflected on the numerous roles undertaken by CMHC and the feeling of satisfaction she obtained from helping the Canadian public and her fellow staff members.

Guests included staff and management from the Sarnia, London and Windsor offices, local representatives from various lenders, contractors, real estate and legal firms, and numerous close friends.

To Irene and Allan, her husband, we all say:

"Our sincere thanks for your devotion and loyalty and our best wishes for a long healthy, happy retirement." □

Pamela Duncan
London Branch

letters to the editor

To the "hundreds" of Perspective readers who have chosen to chastise me for playing a wood out of a dandelion patch (your July edition cover) I wish to state that they have once again underestimated the initiative and resourcefulness of my generation. We, for many years, have known that you get more distance and accuracy when coming out of the rough if you use a wood **AND** a tee!

Jean Paquette
Human Resources Centre
National Office

I read with interest the article entitled "CMHC Scholarships for Graduates in Housing" — Perspective, July-August 1983.

Although not mentioned amongst those Corporation employees having been the recipient of an award, I would like you to know that I was a winner in 1966. The award enabled me to undertake Graduate Studies at McGill University.

I mention this to indicate there is at least one field representative having been accorded such a distinction. There may be others still around. □

Joseph Shimwell
District Manager
CMHC Technical Services
Ontario

health bulletin

Monthly column prepared by the
CMHC Health Unit

LOW BACK PAIN

Working at a desk or standing for long periods of time day after day can cause very serious problems. Hunching over for long stretches, reading or writing, puts pressure on your spinal disks which in turn puts pressure on your lower back — the part of your body that bears most weight. This weakens your back, down to the ligaments and nerve roots, making the area extremely sensitive.

The abdominal muscles have the power to relieve some of that pressure if you learn how to tighten them so that they do all the work. You can relax the spine almost completely and at the same time acquire a nice, hard and flat tummy. Once this practice is mastered, you can learn to tighten hips and upper thigh muscles as well.

At the end of a working day, many of us can attest to the fact that the small space between the shoulder blades can be quite sore. Tensing neck muscles is probably the most common and least effective way to deal with

stress. Stiff muscles can't support any weight because they have no elasticity and therefore can't absorb the shocks you deal out to your body. Office furniture and bad posture do little to help the cause.

Here are some easy and beneficial tips on how to get along with your back:

Sitting: Use a hard chair and put your spine up against it; try and keep one or both knees higher than your hips. A small stool is helpful here. For short rest periods, a contour chair offers excellent support.

Standing: Try to stand with your lower back flat. When you work standing up, use a footrest to help relieve swayback. Never lean forward without bending your knees. Ladies take note: shoes with moderate heels strain the back less than those with high spike heels.

Sleeping: Sleep on a firm mattress; put a plywood board under a soft mattress. Do not sleep on your stomach. If you sleep on your back, put a pillow under your knees. If you sleep on your

side keep your legs bent at the knees and at the hips.

Driving: Get a hard seat for your automobile and sit close enough to the wheel while driving so that your legs are not fully extended when you work the pedals.

Lifting: Make sure you lift properly. Bend your knees and use your leg muscles to lift. Avoid sudden movements. Try not to lift anything heavy over your head.

Working: Don't overwork yourself. If you can, change from one job to another before you feel fatigued. If you work at a desk all day, get up and move around whenever you get the chance.

Exercise: Get regular exercise (walking, swimming, etc.,) once your backache is gone. But start slowly to give your muscles a chance to warm up and loosen before attempting anything strenuous.

If your back acts up, see your doctor; don't wait until your condition gets severe. □

Kelowna and Kamloops Staff

One Big Happy Family

by Debi Campbell

In January 1983, the Kelowna and Kamloops offices amalgamated and are now called the Kelowna Branch Office. The former manager of the Kamloops office, Harold Bottomley, took over as Manager of the Kelowna Branch, leaving one administrator and three clerks in the Kamloops office. Since then we have been one big happy family.

To get to know each other, a camp-out was arranged for a bright and sunny weekend in June. Both the Kamloops and Kelowna staff turned out in full force. Friday night arrived, but so did the rain. Because the Kelowna Branch staff never lets anything get them down, the party was moved to a home nearby. After the barbecue, the party continued in and out of the house because of the uncooperative weather. Those who braved the weather on the sundeck took to wearing silly hats. Our photographer caught a priceless moment as shown in the accompanying photo of Kamloops Administrator, Cyndy Evans. □



Cyndy Evans sporting her "hat". In the background, Kelowna Branch Office Manager, Harold Bottomley, watches from a dry spot thinking, "Administrators are called upon to wear many different hats in their line of work, but this is ridiculous!!!"

PER SPECTIVE

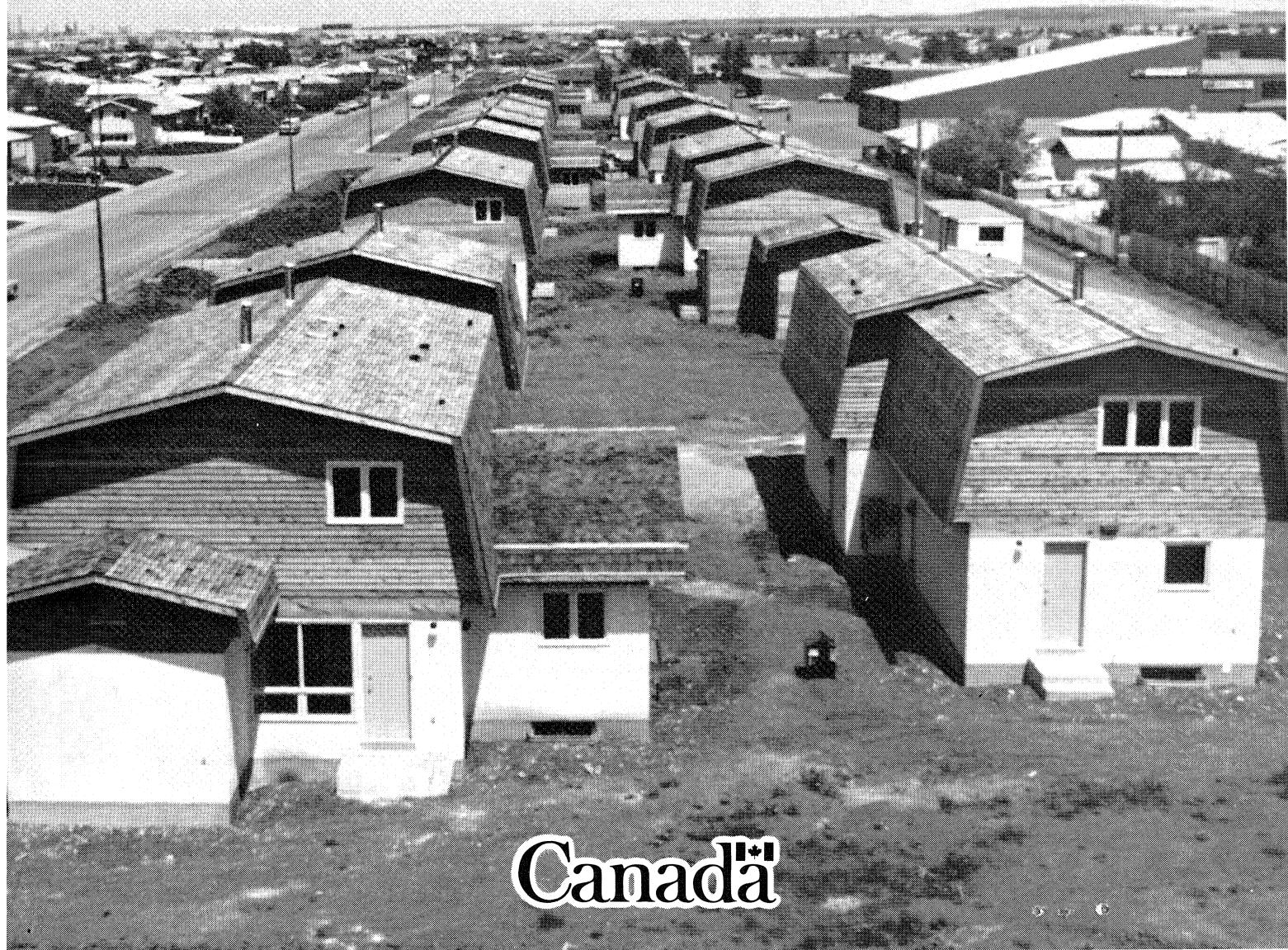


Société canadienne
d'hypothèques et de logement

Canada Mortgage
and Housing Corporation

Vol. 18 — octobre 1983

**Le projet Oxford Street
de Regina
page 10**



MUTATIONS

Sylvie Pelneault, de la Division des créances hypothécaires et des propriétés immobilières à la Division des créances hypothécaires et des règlements d'assurance (commis au traitement).

Stephen R. Pogson, des Systèmes informatiques actuels au Soutien des systèmes de gestion et de la productivité (analyste de systèmes III).

Donald Allen, du Système de gestion du portefeuille hypothécaire à la Division de la gestion de la qualité des systèmes (analyste des méthodes et normes informatiques).

Nancy Cartier, de la Division de l'élaboration des systèmes à la Division de la gestion de la qualité des systèmes (analyste des méthodes et normes informatiques).

Howard Collison, de la Division du logement rural et autochtone à la succursale de Kitchener (agent de développement du logement).

Chantal Beaudoin, de la succursale de Québec à la succursale de Laval (commis-dactylo).

Claude M. Leost, de la Division des systèmes de gestion au Soutien de la productivité et des systèmes de gestion (directeur d'équipe de projet).

Anica Divic, de la Division de la planification à la Caisse de retraite (analyste principale).

J. Glen McCutcheon, de la succursale de Vancouver au Centre de soutien du Bureau national (évaluateur-conseil).

Craig S. McCulloch, de la succursale de Kingston à la succursale de St-Jean, T.-N. (analyste du logement).

Pierre Leroux, de la succursale de Rimouski à la succursale de Chicoutimi (agent administratif).

Frances A. Wellock, du bureau du représentant de Thompson à la succursale d'Oshawa (directeur des propriétés immobilières).

Leonard J. Lappi, des Services techniques, Nord de l'Ontario aux Services techniques, Prairies (directeur de district).

Darlene Sanderson, de la succursale de Whitehorse à la succursale de Kelowna (commis à la comptabilité).

Isabelle Comrie, de l'Administration des subventions du PAAP à la Division des services financiers (caissière).

Bonnie Huitt, de la succursale de Mississauga à la succursale d'Edmonton (directrice des propriétés immobilières).

35 ANS

Gerald Kennedy, agent de programme principal, Division du logement social, Bureau national.

Walter G. Harboenco, chef inspecteur, Services techniques, succursale d'Edmonton.

30 ANS

S. Kenneth Blacklock, directeur, Division de la vérification des opérations, Bureau national.

Rolland Lebreux, agent d'information et d'élaboration de lignes de conduite pour le PCEAP, Centre d'aide hypothécaire, Bureau national.

Roger A. Wambolt, gérant des services d'évaluation, Centre de soutien du Bureau national.

L. Normand Bazinet, surveillant, Section du traitement des documents, Services de données.

Fred D. Horler, chef, Groupe de développement, Division des créances hypothécaires et des propriétés immobilières.

Marion L. Nickerson, commis des accords, succursale de Halifax.

Alec H. Luke, agent d'implantation du SGPH, logement social, succursale de Toronto.

25 ANS

Wazir Dayal, architecte-urbaniste, Centre de soutien de l'Ontario.

Brian S. Marcus, agent des créances hypothécaires, Bureau régional de l'Ontario.

Raymond Cormier, chef-inspecteur, Services techniques, Québec.

Donald R. Patterson, inspecteur de conformité, Services techniques, London.

Barbara A. Cass, agent de formation et d'orientation, Logement rural et autochtone.

Clifford Stone, gérant des programmes de prêt, succursale de London.

Réjeanne P. Horler, commis supérieure à la comptabilité, Comptabilité fédérale-provinciale.

Edward S. Pandke, chef évaluateur, succursale de Yellowknife.

André Bussières, évaluateur de programmes, succursale de Hull.

Bernice A. Johnston, secrétaire administrative, Services techniques, Bureau national.

RETRAITES

Gérard Courtemanche, commis, succursale de Laval.

William R. Jolly, analyste de logement, succursale de Winnipeg.

Paul E. Guindon, évaluateur, succursale de Montréal.

David L.G. Campbell, concierge, succursale de Toronto.

Paul S.P. Jensen, inspecteur de conformité, succursale de Prince-George.

Harold R. Humphreys, agent d'administration des programmes, Bureau régional de l'Ontario.

Frances J. Eaton, commis aux projets spéciaux, Services de bureaux, Bureau national.

Gaston R. Archambault, inspecteur, succursale de Laval.

DÉCÈS

William Morrison, succursale de Toronto, le 4 juin 1983 (à la retraite depuis juin 1977).

Charles E. Rehel, préposé à l'entretien, succursale de Montréal, le 6 juin 1983 (à la retraite depuis mai 1980).

Lillian Cyr, superviseur, contrôle des déboursés, Secteur des finances, le 28 juillet 1983 (à la retraite depuis novembre 1982).

Kirk S. Hennigar, succursale de Halifax, le 19 juillet 1983 (à la retraite depuis avril 1973).

J.M. Gérald Guay, inspecteur, succursale de Trois-Rivières, le 26 mai 1983 (à la retraite depuis octobre 1974).

allées
et venues

Cette chronique est préparée par le Groupe des relations avec les employés, responsable du programme Dialogue.

RETRAITE ANTICIPÉE À JOUISSANCE ENTIÈRE

Q.: Récemment, la compagnie Bell Canada offrait à ses employés de longue date, mais sous réserve de certaines conditions, la possibilité de prendre une retraite anticipée, sans être pénalisés pour ce qui est des années de service ouvrant droit à la pension et de l'indemnité de cessation d'emploi. Cette offre a été transmise par écrit aux employés âgés d'au moins 50 ans, et ayant au moins 30 années de service à leur actif.

Il semble que les employés disposaient d'une période fixe pour considérer cette offre et y répondre par écrit, en indiquant s'ils acceptaient de prendre une retraite anticipée.

1. La SCHL envisage-t-elle d'offrir le même avantage à ses employés de longue date? Sinon, pourquoi pas? Une pareille mesure irait de pair avec les objectifs courants de la haute direction, semble-t-il, c'est-à-dire la réduction des années-personnes.

2. S'il n'est pas question de modifier nos lignes de conduite en matière de pensions, envisage-t-on des changements en ce qui concerne l'indemnité de cessation d'emploi? Par exemple, un employé ayant accumulé 30 années de service ou plus, et âgé d'au moins 50 ans, peut toucher une pension à jouissance immédiate, sous réserve, bien sûr de l'assentiment

de la SCHL et des pénalités frappant la pension. Cette ligne de conduite est jugée raisonnable. Pourtant, le même employé est doublement pénalisé par la réduction à 50 pour cent de son indemnité de cessation d'emploi, mesure jugée extrêmement sévère. Dans ces circonstances, l'employé qui a donné à la SCHL 30 années ou plus de service productif ne devrait-il pas toucher le montant intégral de l'indemnité?

R.: À l'automne de 1982, Bell Canada offrait à ses cadres inférieurs et intermédiaires âgés de 55 ans ou plus, et répondant de 30 années de service, la possibilité de prendre une retraite anticipée à jouissance entière et de recevoir une somme forfaitaire supplémentaire, à titre d'indemnité de retraite. Cette offre n'a été faite qu'une seule fois, pour rendre plus faciles d'importantes réductions du personnel de gestion.

La SCHL n'envisage pas de réductions massives de personnel. Naturellement, la Société souhaite améliorer la productivité, et cela peut mener à des cas individuels de licenciement. En conséquence, la Société n'envisage pas d'offrir des modalités semblables à celles de Bell Canada ni de modifier les lignes de conduite établies à l'égard de son régime de retraite.

Lorsque l'employé prend sa retraite, il a droit à une indemnité de cessation d'emploi équivalant à une semaine de salaire pour chaque année de service à la SCHL, jusqu'à concurrence de

28 années. L'expression «prendre sa retraite» s'applique à une personne qui laisse la Société, bénéficiaire d'une pleine pension à jouissance immédiate. L'employé qui démissionne après 10 années ou plus de service reçoit une indemnité de cessation d'emploi équivalant à une demi-semaine de salaire par année de service à la SCHL, jusqu'à concurrence de 26 années (13 semaines de salaire, conformément aux dispositions 12.16.2.1.8 et 12.16.2.2.4 du Manuel). L'indemnité de cessation d'emploi est calculée en conséquence, et toute protection d'assurance est résiliée. Dans ce contexte, «démissionner» signifie quitter la Société sans bénéficier d'une pleine pension à jouissance immédiate.

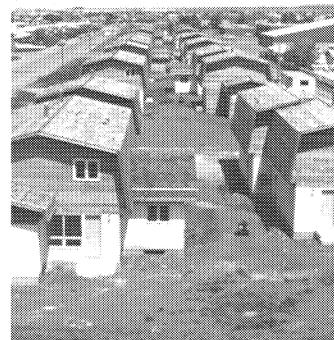
La Société n'a pas l'intention de modifier les lignes de conduite qui régissent les indemnités de cessation d'emploi. Votre thèse de «30 années ou plus de service productif» est valable, mais alors pourquoi pas 28 années ou plus de service productif, ou 25 années ou plus? Un seuil doit être établi. Or dans le cas de la SCHL, ce seuil correspond à la retraite.

Il n'est pas exact de dire que l'employé qui démissionne est pénalisé. Se démettre de ses fonctions est le résultat d'une décision très personnelle, qui peut s'appuyer sur des raisons très diverses. Si le facteur décisif est le montant de l'indemnité de cessation d'emploi, l'employé aura manifestement intérêt à continuer de fournir des services productifs jusqu'à l'âge de la retraite. □

PERSPECTIVE

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

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



Vue d'ensemble du projet de la rue Oxford à Regina.

La productivité en administration des créances hypothécaires au Québec:

Les employés lancent et comptent!

**par Simone Roy,
Bureau régional du Québec**

Une toute nouvelle expérience tentée par les employés rattachés à l'administration des créances hypothécaires du Québec a récemment donné raison aux théories modernes voulant que le travailleur soit le mieux habilité à identifier les zones de faible productivité à l'intérieur de son unité de travail, et à proposer les mesures correctives nécessaires.

La conjoncture économique aidant, la productivité est passée au premier rang des préoccupations de la plupart des gestionnaires des années 80. Suivant le mouvement, les dirigeants de la région du Québec de la SCHL ont, ces dernières années, préparé un plan d'action visant à améliorer sensiblement le niveau de productivité de l'entreprise.

Certaines zones d'activités, plus particulièrement sensibles à ce problème en raison de leur nature et (ou) de l'ampleur numérique et de la complexité des transactions à traiter, ont déjà fait l'objet d'actions bien précises au chapitre de la productivité: c'est le cas des programmes sociaux et, notamment, du PAREL. Concluantes dans les deux cas, les opérations, menées avec brio par des comités dynamiques et innovateurs, nous laissaient toutefois entrevoir la possibilité de faire participer plus directement le personnel concerné par ces programmes.

Pleins feux sur les créances hypothécaires

En juin 1982, les regards se tournaient vers la gestion des créances hypothé-

caires. Un comité de productivité permanent composé de six membres, dont un président (Denis Pagé), un coordinateur (Frank Iannidinardi), un responsable des unités de mesure (François C. de Lorimier) et trois directeurs représentant chacun l'un des trois bureaux de gestion hypothécaire (Réal Lapierre, Luc Pelletier et Sylvie Crispo), était mis en place afin d'identifier et d'étudier les zones d'intervention possible en matière de productivité.

Rappelons qu'au chapitre de l'organisation, la gestion hypothécaire au Québec se distingue des autres régions du pays du fait que toutes les activités s'y rapportant sont concentrées dans trois des dix succursales de la province. Il s'agit des succursales de Hull, Québec et Montréal. Précisons de plus que le Bureau des créances hypothécaires de Montréal, communément appelé BCH, ne fonctionne pas à l'intérieur de la succursale métropolitaine, mais dans un bureau autonome, en raison de l'importance quantitative de son portefeuille et de son personnel. (Avec près de 43 000 comptes, le Bureau des créances hypothécaires de Montréal administre, à lui seul, le portefeuille le plus important au pays).

Pour des raisons évidentes, les écritures abondent du côté de la gestion hypothécaire. Aussi fut-il clairement établi, par le comité permanent, que l'exercice ne visait pas à priori à obtenir un rendement quantitatif supérieur de la part des employés concernés, mais bien de simplifier les méthodes de travail et de rehausser le niveau de la qualité de vie au travail des employés, en identifiant, puis en éliminant les écritures inutiles, superflues et redondantes.

Trois secteurs d'activité furent retenus comme champs d'étude: le paiement des taxes foncières, le renouvellement des prêts hypothécaires et le paiement intégral.

La balle est dans le camp des employés

Contrairement aux expériences menées précédemment, le comité permanent se réservait uniquement un rôle de soutien et d'encadrement et choisissait de céder le pas aux employés œuvrant dans ce service pour effectuer le travail de recherche et d'analyse. C'est ainsi que trois sous-comités virent le jour.

Ils étaient composés de trois membres choisis, pour la plupart, parmi les commis aux écritures des trois bureaux. Par ailleurs, chaque sous-comité n'était responsable que d'une seule sphère d'activité à l'étude de sorte qu'une équipe composée de trois employé(e)s, l'un de Hull, l'autre de Montréal et le troisième de Québec, était responsable du dossier du paiement des taxes foncières... et ainsi de suite.

Le mandat général des sous-comités était de revoir et d'analyser toutes les routines et méthodes de travail en vigueur dans chaque bureau afin de présenter les recommandations nécessaires à leur amélioration. Un rapport final devait être soumis au comité permanent par chaque équipe, dans les trois mois. Outre ce cadre



HULL

Notre participation aux sous-comités a été enrichissante à bien des égards. La Haute direction nous a fait confiance et cela a largement contribué à rehausser notre sentiment d'appartenance à la SCHL.
Louise Belley

L'expérience nous a permis, pour la première fois, d'analyser sérieusement nos méthodes de travail, d'identifier nous-mêmes nos lacunes et d'apporter les corrections qui s'imposaient pour notre succursale.
Huguette Landry

Pour la première fois, nous avons eu l'occasion de rencontrer nos confrères des autres succursales et d'établir des liens chaleureux avec eux. Ce fut une expérience fantastique sur le plan humain.
Gisèle Paquette

de travail, chacune des trois équipes a reçu carte blanche quant à la façon d'aborder sa tâche et de la mener à bonne fin.

Une belle victoire

Dire que les résultats sont concluants serait un euphémisme: ils sont étonnantes, tant par la justesse, la pertinence et le réalisme des recommandations que par la rapidité avec laquelle on les a mises à l'essai puis à exécution. Les trois bureaux échangèrent avec enthousiasme et confiance leurs recettes respectives les mieux éprouvées et, comme elles venaient de leurs confrères, elles furent acceptées et rapidement adoptées par les autres bureaux quand elles étaient compatibles.

La plupart des changements proposés ne nécessitaient pas l'approbation du Bureau national et purent être mis en application très rapidement. Pour les autres, Frank Iannidinardi se débattit pour faire avancer les dossiers du côté d'Ottawa. N'écoulant que son courage, il brandissait hardiment l'étendard des sous-comités et, jamais de l'histoire de l'entreprise, un groupe a-t-il bénéficié d'un lobbyist aussi déterminé à revenir en criant: «mission accomplie!»

suite à la page 4



Le sous-comité responsable du dossier des paiements intégraux fait rapport de ses activités devant le comité permanent. Dans l'ordre habituel, Sylvie Crispo, bureau de Hull; Luc Pelletier, bureau de Québec; Denis Pagé, bureau Régional du Québec; Huguette Landry, bureau de Hull; Réal Lapierre, BCH de Montréal.



BCH DE MONTRÉAL

Il est formidable que la direction soit allée consulter ceux qui sont sur la ligne de feu. J'ai appris à connaître les gens des autres bureaux. Les contacts ont été très chaleureux... et ça continue.

Pierre Daigneault

D'avoir visité les autres bureaux me permet maintenant d'avoir une vue d'ensemble de ce qu'est l'administration des créances hypothécaires. Cela a mis en évidence les forces de mon propre bureau et j'en retire une certaine fierté.

Thérèse Lachaine

C'est très valorisant et emballant de voir que j'ai droit au chapitre sur un travail que je connais bien. La visite des autres bureaux m'a permis de relier mon travail quotidien à un ensemble que je saisissais mal auparavant.

Suzanne Tittley

Théoriquement, l'opération devrait se solder par une amélioration de la productivité variant entre 15 et 40 pour cent en terme de temps, selon les secteurs touchés. Qui plus est, des corrections furent apportées là où la productivité semblait tout à fait satisfaisante, et le temps épargné y faisait un bond prodigieux comme en témoigne le tableau qui suit,

présenté par le sous-comité responsable du renouvellement hypothécaire.

Temps épargné par dossier

	BCH	HULL	QUÉBEC
Temps actuel	40 min.	71 min.	41 min.
Temps épargné	13 min. (33%)	41 min. (58%)	15 min. (37%)
Temps futur	27 min.	30 min.	26 min.

QUÉBEC

Ce fut une expérience très enrichissante autant sur le plan humain que sur le plan du travail. Si on me demandait à nouveau de participer à ce genre de comité, je trouverais l'idée très emballante.

Johanne Bilodeau

J'en garde le souvenir d'une entraide formidable entre les bureaux. Chacun se montrait très enthousiaste à l'idée de participer à l'amélioration de sa propre tâche.

Gilles Arsenault

Ce fut une expérience des plus valables. Cela m'a permis de connaître les employés des autres bureaux et de confronter mes idées aux leurs. Ensemble, nous avons mis en commun le meilleur de chaque bureau.

Maurice Gagné



Au moment de passer sous presse, trois mois se sont écoulés et les équipes procèdent à une post-vérification des mesures d'amélioration mises en place. Les résultats ne sont pas encore officiels, mais tout indique que le projet continue de porter ses fruits et, qu'à l'usage, les employés auraient d'autres suggestions à faire. □

Reprise de la série «Cafard du lundi»



Beryl Brewer est la coordonnatrice de la série de causeries «Cafard du lundi», photo de Bill Cadzow

Les tâches difficiles, les lourdes responsabilités domestiques et les horaires chargés ne laissent pas grand temps aux femmes de la SCHL pour penser à elles. Mais depuis 1982, le Bureau de la promotion féminine au Bureau national aide les employées à consacrer quelques moments à leur propre développement. Tous les lundis, les femmes du Bureau national ont l'occasion de s'évader pendant une heure, à l'heure du lunch, pour participer à des discussions sur des sujets d'intérêt général.

Tout cela a commencé un jour où Beryl Brewer, du Bureau de la promotion féminine, prenait le lunch en compagnie de quelques amies. Une vive conversation s'engagea mais il fallut l'interrompre pour retourner au bureau. Beryl dit qu'il pourrait être utile de se réunir ainsi plus souvent. De retour à son pupitre, elle jeta un coup d'œil à la fenêtre et, voyant le temps misérable qu'il faisait, il lui vint l'idée du «Cafard du lundi».

Beryl réunit un comité qui s'évertua à découvrir les sujets passables de l'intéresser et d'intéresser également d'autres employées du Bureau national. C'est vers la fin de 1982 que débuta la série de

causeries. Les sujets présentés étaient d'intérêt général pour toutes. La première causerie portait sur les narcotiques et les jeunes; celles qui suivirent portaient sur les caisses de crédit pour les femmes, les testaments, la violence familiale et finalement, la femme et les rôles stéréotypés.

Après Noël, on n'avait prévu aucune autre causerie dans le cadre du «Cafard du lundi» et tout le monde prit congé. Mais Beryl y songeait toujours. Après que toutes furent revenues de vacances, et après qu'on eut remisé pour un an les décos de Noël, elle rencontra de nouveau ses amies à l'heure du lunch. Toutes les femmes réunies à sa table partageaient leur vie avec des adolescents et éprouvaient certaines difficultés. Beryl proposa d'inviter un conférencier... et «Les cafards du lundi» repartirent de plus bel.

Au printemps de 1983, on présenta huit causeries: Pour être de bons parents ou comment prendre plaisir à vivre avec vos adolescents; La nouvelle loi sur la réforme du droit familial; Vêtements et succès; Santé physique; Qu'est-ce que le Networking?; Stress des parents au travail qui élèvent des enfants d'âge préscolaire.

Au tout début de la série de causeries, on n'y voyait en moyenne qu'une douzaine de personnes. La moyenne a vite grimpé quelque part entre 30 et 50 personnes à chaque causerie. Il est intéressant de noter que, même si les causeries étaient présentées sous les auspices du Bureau de la promotion féminine, il y avait à la fois des hommes et des femmes dans l'assistance.

Aujourd'hui, un nouveau comité s'est mis résolument à la tâche. Beryl Brewer, Jennifer Said, Sandra Pranschke, Velma Clément, Pat Sims et Dominique Rodier-Bazinet ont tenu des séances de remue-méninges et chacune a assumé une tâche distincte pour assurer la continuité du «Cafard du lundi» de septembre 1983 à mars 1984. Elles se réunissent presque tous les mercredis depuis quelques mois pour préparer la session d'automne. À compter du lundi 12 septembre, les sujets d'avant Noël seront les suivants:
Qui suis-je? — 12 septembre
Comprendre la logique et les attentes de votre partenaire — 19 septembre
Établir des rapports positifs — 26 septembre
Planification de la famille — 3 octobre
Vos rapports avec votre médecin — 17 octobre
La famille en évolution — 24 octobre
La médecine holistique — 31 octobre
Les besoins particuliers du parent célibataire — 7 novembre
La ménopause — 21 novembre
Dimensions futuristes — l'an 2000 — 28 novembre
La mort — 5 décembre
(Les causeries sur la Planification de la famille et La famille en évolution seront données simultanément en français et en anglais.)

Outre l'avantage évident d'avoir du temps pour soi et l'occasion d'apprendre, Beryl dit qu'il y a aussi des avantages cachés pour les participants. Tous ceux qui ont travaillé pour le comité ont appris à organiser des réunions et ont acquis de la confiance. Sandra Pranschke dit qu'elle doit participer à un atelier sur le regroupement de terrains où elle devra donner une causerie d'une heure. Cette expérience nouvelle serait quelque peu effrayante pour elle si elle n'avait pas eu l'occasion de présenter les conférenciers du «Cafard du lundi». Elle estime qu'elle peut maintenant relever ce défi avec sérénité.

Beryl dit que ce projet a obtenu un appui formidable partout dans la Société. Pierrette Leblanc et Jean-Guy Beauvais, de l'Imprimerie, ont fait un apport particulièrement utile en imprimant les annonces et en participant à la production d'affiches attrayantes et peu coûteuses. Ces affiches sont agrémentées de ballons bleus «... parce que les ballons sont amusants et un brin fantaisistes...» On a broché ensuite

suite à la page 11

Pour Royal Morin, de l'atelier de reliure, c'étaient de bons travailleurs qui apprenaient rapidement. Pour Leslie Jones, du CCDH, ils nous ont donné un fier coup de main. Rita Morin, de l'imprimerie, croit pour sa part que «ce fut aussi une bonne expérience pour nous». Quant à Roland Morin, de l'imprimerie également, il regrette qu'ils n'aient pas pu rester. Ces commentaires visaient la formation «en milieu de travail» à la SCHL de cinq personnes handicapées qui participent au Programme du Service d'orientation professionnelle du Centre régional de réadaptation de l'hôpital Royal Ottawa. Depuis un an environ, trois de ces handicapés ont travaillé à l'imprimerie du

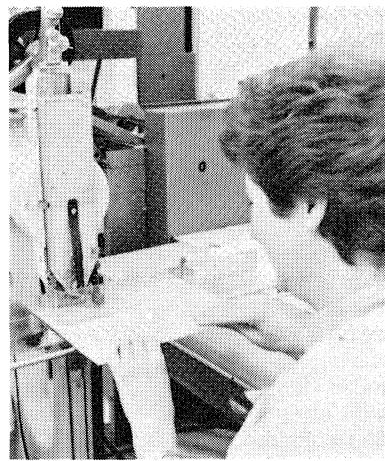
Handicapés en apprentissage à la SCHL



1



2



3

Bureau national, et les deux autres, à la bibliothèque. L'un d'eux a aussi travaillé quelque temps à l'entrepôt.

Selon Trudy Zimmerly, orienteur professionnel responsable du Programme de placement du Centre de réadaptation, les participants se sont tous sentis bien accueillis — et jamais avec condescendance — durant leur bref séjour d'une moyenne de trois semaines. Le chef de l'imprimerie, Jean-Guy Beauvais, a été «simplement merveilleux», dit-elle. «Il a fort bien réussi à leur dénicher des emplois qui exigeaient de l'initiative.» Les collègues qui ont aidé à la formation n'ont eu qu'à se réjouir de la réaction enthousiaste des handicapés; ils ont pu constater aussi que ces gens pouvaient fort bien se tirer d'affaire malgré leurs handicaps évidents,

allant de l'introversion émotive à une vue limitée.

Leslie Jones, directeur du Centre canadien de documentation sur l'habitation, dit que l'enseignante qui a travaillé à la bibliothèque a réussi à merveille à établir un fichier des publications qui est d'utilité courante. «Si nous ne l'avions pas eue pour établir ce fichier, je ne sais pas ce que nous aurions fait. Elle nous a beaucoup aidé, nous n'avions certainement pas le temps de le faire. Je pense aussi qu'elle pourrait être intéressée à faire carrière dans une bibliothèque.»

Le but principal du Service d'évaluation professionnelle du Centre est de favoriser le retour au travail des handicapés, dit Trudy. «Les gens qui s'adressent à nous sont frappés de diverses infirmités. Mais ils

Quatre employés de l'Imprimerie qui ont travaillé avec des clients du Centre de réadaptation:

- 1 — Roland Manor et Royal Morin
 - 2 — Brent Proulx
 - 3 — Gert Lapalme
- photos de Bill Cadzow*

ont aussi des aptitudes qui varient du plus haut niveau de compétence à l'absence totale d'expérience. En apprenant à surmonter leur handicap, ces gens s'efforcent aussi de retrouver leur confiance.»

Tous possèdent des aptitudes et des compétences que le Service d'évaluation professionnelle tente de mettre en valeur. «Nous recherchons toujours leur point fort», dit Trudy. Pour certains, cela peut vouloir dire une toute nouvelle carrière.

Les clients du Centre de réadaptation lui sont envoyés par divers organismes. Pendant leur séjour qui varie de huit à dix semaines, un orienteur évalue les capacités et les domaines d'intérêt de ses clients. Le Programme ne peut accueillir plus de 40 personnes à la fois et la liste d'attente est longue, s'étirant même jusqu'à tard en février. Durant leur séjour au Centre, les clients apprennent à accroître leur indépendance en occupant des emplois soit au petit atelier du service d'orientation, soit au bureau, au restaurant ou à la boutique du Centre, ou encore en exécutant des petits contrats que leur offrent des entreprises locales. Le fait d'occuper des postes à l'extérieur raffermit davantage leur confiance.

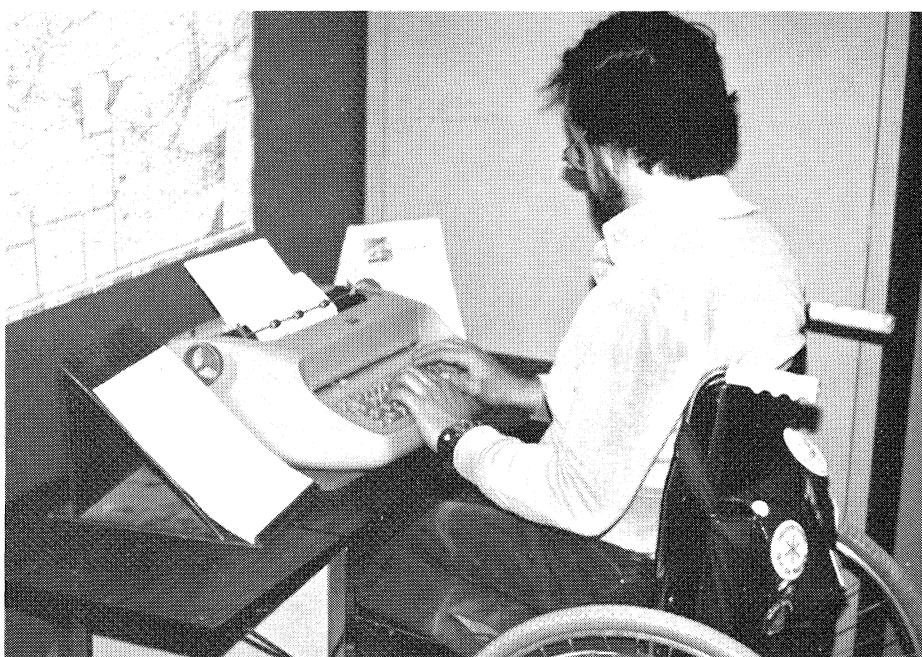
La SCHL fait partie d'un nombre choisi d'employeurs qui offrent une expérience au travail dans des bureaux, entreprises, magasins et hôpitaux. Les clients ne touchent pas de salaire, signale Trudy, mais la plupart reçoivent une allocation d'encouragement de divers organismes financés par le gouvernement provincial. «L'expérience va rapporter à la longue,» dit-elle. «Il arrive à l'occasion qu'un client soit embauché à la suite de son stage, ajoute Trudy, «mais alors, c'est le glaçage sur le gâteau. Les emplois sont très rares et c'est une autre réalité à laquelle nos clients doivent se heurter.»

Chaque expérience en milieu de travail est suivie d'une évaluation du Service qui indique dans quelle mesure le client a réalisé des progrès et s'est adapté au nouveau milieu. L'expérience doit souvent être prolongée, mais d'habitude, après avoir été exposés à un milieu de travail, la plupart des gens s'arrangeront tout seuls, même s'ils doivent faire du travail bénévole jusqu'au moment de trouver un emploi. «L'important, c'est que nous aidions les gens à changer de direction et à le faire avec succès,» dit Trudy en terminant. «Cela nous apporte beaucoup de satisfaction.»

Pour sa part, Merv Camelon, directeur de la Division de l'administration à la SCHL, dit qu'offrir du travail et de la formation aux handicapés n'est qu'une façon pour la Société de contribuer à leur réadaptation en milieu de travail. Il affirme que la Société a l'intention de continuer à participer au programme du Centre de réadaptation. □



Au travail, au Centre de réadaptation.



Au travail

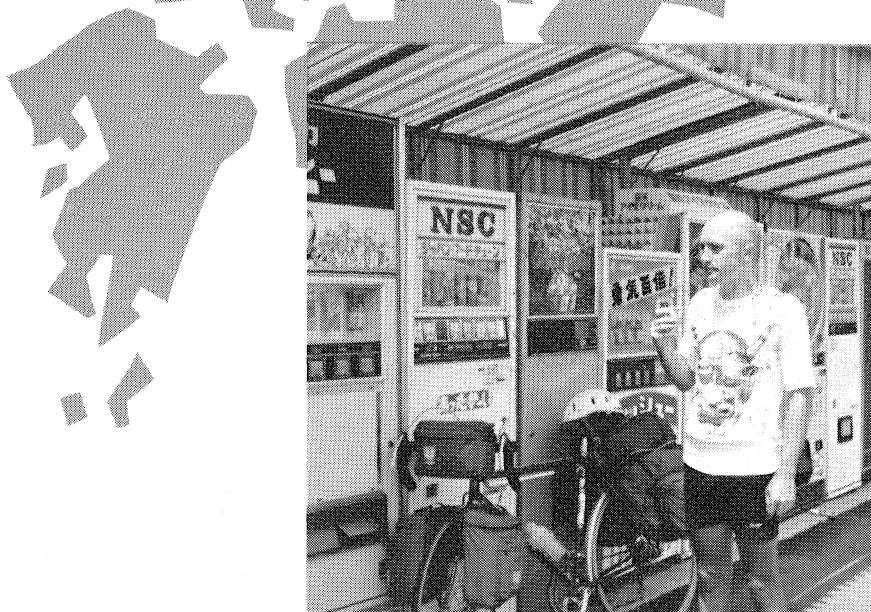


VOYAGE DANS UN PAYS ORIGINAL

par Raymond Dubois



Une rizière



Une pause-café bien méritée.

Raymond Dubois, du Bureau régional du Québec, a pris trois mois de congé sans solde, en avril dernier, pour visiter le Japon où il a parcouru 3 000 km à bicyclette. Il nous fait part de ses impressions de voyage.

Depuis quelques années, l'idée me trottait dans la tête d'aller au Japon, non pas comme un tourist mais pour y vivre une expérience. Je pratiquais déjà la méditation Zen et j'apprenais des rudiments de japonais et, un peu poussé par la mode, je m'intéressais au management à la japonaise.

J'ai choisi la bicyclette comme moyen de transport, pour être plus proche du vrai Japon et de ses habitants. Je me suis vite aperçu que les routes du Japon étaient sillonnées de nombreux camions, autobus et voitures. Comme cela est écrit dans certains guides, les indications sont

écrites en japonais, ce qui donne une autre dimension à la découverte de ce pays. Souvent, j'avais une petite idée de l'endroit où je me trouvais, mais où exactement? Je me souviens d'avoir cherché en vain une piste cyclable et faute de la trouver, j'ai tourné en rond pendant une bonne heure.

Au fil des jours, je devenais plus à l'aise, me souciant moins du chemin à suivre mais plus de mon cheminement. J'ai vite compris que les routes du Japon sont étroites et bordées de rizières. Dans les villes, piétons et cyclistes circulent sur les trottoirs, ce qui permet toutes les acrobaties. La circulation sur les routes est dense, mais il y a peu de kamikazes de la route. Les longs tunnels, dans les montagnes, me faisaient peur mais on s'y habitue vite.

Au Japon, je pensais trouver des temples bouddhistes où je ferais de la méditation. Il y a en effet de très nombreux temples, mais dans la plupart d'entre eux, les moines qui y résident célèbrent des cérémonies funèbres. Naturellement,

l'aise, la moitié des moines n'étant pas Japonais. Il y avait des Américains, des Allemands, un Canadien et un Français qui vivait depuis près de douze ans au Japon. Ce dernier avait de la difficulté à trouver ses mots en français, mais cela faisait du bien de parler sa langue après deux semaines d'interruption. Le maître Zen qui était responsable du temple avait un air doux mais ses questions étaient directes: «Qu'est-ce que tu es venu faire ici? Comment médites-tu?». Je restai quelques jours dans ce temple. En prenant congé de moi, il me dit «prends soin de toi et persévère».

Un jour de mars, avant de partir, j'écoutais chez un ami du Québec, un disque d'un groupe folklorique japonais, Kodo. La musique était surtout composée de sons de tambours. La pochette du disque a éveillé chez moi le goût de rendre visite à ce groupe. Ils vivaient dans l'île de Sado, dans la mer du Japon. En arrivant à l'embarcadère du bateau, je trouvai deux Américains qui faisaient un reportage sur Kodo. J'ai partagé la vie du groupe

J'ai pu vérifier que certaines idées toutes faites sur les Japonais ne sont pas toujours vraies. Les Japonais travaillent beaucoup mais moins que je le pensais; ils savent aussi prendre le temps de vivre. Tout n'est pas automatisé, comme on pourrait le penser. Il suffit de prendre le métro à Tokyo pour observer les employés qui poinçonnent les billets, les chefs de gare qui agitent leur drapeau et enfin les pousseurs aux gants blancs qui ont leur utilité aux heures de pointe. Il n'y a pas de jardins japonais partout mais on trouve des distributeurs de repas-minute comme chez nous.

Le Japon, c'est un peu le monde à l'envers; la crise économique actuelle est très loin. Le niveau de vie des Japonais est élevé et j'ai été surpris de voir de nombreux écoliers qui possédaient des appareils photographiques perfectionnés. Il ne semble pas y avoir de zones moins développées que d'autres au Japon, il existe juste quelques endroits où les habitations sont vétustes.



Un cimetière japonais

Un pêcheur répare son filet.

cela rapporte assez d'argent pour leur permettre de vivre à l'aise. Néanmoins, j'ai passé une dizaine de jours dans quatre temples où l'on pratique la méditation.

Au temple d'Eiheiji, dans les Alpes japonaises, il y a plus de deux cents moines en résidence. En tant que visiteur, je reçus une instruction en japonais; j'étais familier avec la méditation mais j'ai eu plus de difficulté à assimiler l'utilisation des oryokis (bols japonais) qui servent à prendre les repas! Je ne me souviens plus de tout le détail des opérations mais un soir, j'ai vite compris au non-verbal* de mon moine instructeur que celui-ci avait perdu patience.

Les cérémonies avaient fière allure. Les deux cents moines au crâne rasé et en robe noire étaient en harmonie pour chanter les sutras (chants sacrés); il y avait quelque chose de majestueux et de pur dans leurs gestes. Les cérémonies me semblaient longues, assis à la japonaise (sur les genoux), les jambes endolories. Dans un autre temple, je me sentais plus à

pendant trois jours. Le lever à cinq heures du matin était suivi d'une course de quarante-cinq minutes, d'exercices physiques et d'une répétition. Kodo, ce n'est pas seulement de la musique, mais un style de vie. Comme beaucoup de Japonais ils montrent souvent un visage impassible: des sourires, des silences, parfois ils dorment. Certaines questions restaient sans réponse, comme si c'était à celui qui posait la question de trouver sa propre réponse.

Un beau matin, nous sommes allés en mer, relever les filets. La pêche n'était pas très bonne. Les pêcheurs gardaient leur calme, point de discussions inutiles. De retour au port, ils ont pesé les poissons, les ont placés dans des caisses en mousse de plastique et sont partis travailler dans les rizières. Le photographe américain souhaitait retourner en mer pour faire des photos d'une plus grande quantité de poissons, mais il n'a jamais eu de réponse car après tout, on prend ce qu'on peut.

Ce qui m'a le plus étonné, c'est la qualité des relations humaines des Japonais. Souvent égaré, j'ai demandé des directions à des automobilistes qui ont fait des détours pour me conduire sur le bon chemin. Le vol n'existe à peu près pas au Japon; je restais étonné en voyant un appareil photographique laissé dans un lieu public durant une demi-heure. Les Japonais sont des gens très pratiques, ils aiment travailler avec leurs mains, ils ne s'embarrassent pas de grandes théories. Leur réussite c'est un peu de n'avoir pas tout inventé mais d'avoir tout perfectionné. Il y a, dans chaque Japonais, le goût d'apprendre et de se dépasser lui-même en s'améliorant continuellement.

Comme le disait un Japonais, «on ne peut pas apprécier le Japon si on ne le visite pas. C'est un peu comme goûter du sucre. On peut expliquer maintes fois que le goût en est doux mais on ne peut pas en connaître le vrai goût si on n'y goûte pas.» *Silence accompagné de gestes énergétiques. □

À Regina Le projet de la rue Oxford

par Lloyd Reekie

Quiconque a visité les Prairies ne peut s'imaginer qu'il y ait pénurie d'espace. En général, c'est exact. Mais lorsqu'il s'agit de concevoir un aménagement urbain ayant une densité de maisons en rangée en n'utilisant que des maisons individuelles et jumelées, l'utilisation de l'espace disponible cause un gros problème.

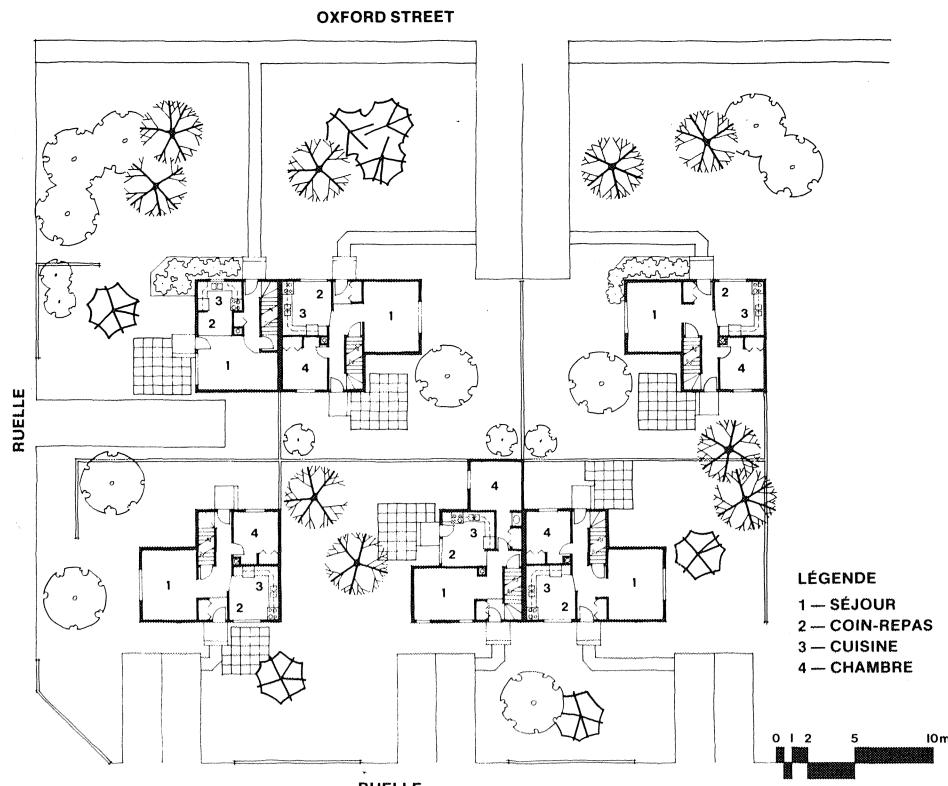
Lorsqu'une ancienne emprise du Pacifique Canadien sur la rue Oxford, à Regina, fut réservée au logement familial public en 1976 par les trois paliers de gouvernement, la tâche de concevoir l'aménagement paraissait assez simple. Le zonage du site permettait la construction de logements «collectifs» d'une hauteur limitée à 20 mètres mais l'Association communautaire locale demanda que le projet soit d'apparence modeste; elle ne voulait pas de maisons en rangée dans le voisinage.

En 1978, la ville de Regina avait imposé des restrictions au développement qui ne permettaient pas de construire autre chose que des maisons individuelles, des maisons jumelées et des quadruplex. Entre 1978 et 1980, on a dessiné plusieurs plans prévoyant des quadruplex, mais on a jugé que ces plans étaient trop coûteux et qu'ils n'utilisaient pas l'espace au mieux. Le projet semblait s'enliser.

En 1980, Glen Wither, architecte de la succursale qui venait d'arriver à la Société, fut invité à relever le défi de réaliser des densités rentables tout en établissant le projet parmi des maisons individuelles détachées d'une manière qui serait acceptable pour l'Association com-



Un groupe typique de maisons.



Plan d'un regroupement de maisons.

munautaire et pour le partenaire municipal. Le résultat de ces travaux fut un aménagement comprenant 28 logements familiaux (6 maisons individuelles détachées et 11 maisons jumelées) d'une

densité de 17,2 par 0,4 hectare. Les maisons en rangée ont une densité d'environ 16-17 maisons par 0,4 hectare.

On est parvenu à accroître la densité en ajoutant 13 maisons dont l'accès principal

donnait sur la ruelle arrière et en affectant à chaque maison la superficie minimum permise pour chaque genre de logement.

Les maisons sont de taille modeste, nulle n'ayant une aire brute de plus de 97 mètres². Tous les étages sont identiques tandis que les éléments du rez-de-chaussée furent créés par l'expansion de l'aire de plancher de façon à réaliser trois genres de maisons. Les fenêtres de chaque maison sont situées de manière à permettre la vue la plus vaste possible sur les jardins particuliers, les rues locales et les parcs, et à minimiser la vue sur les jardins voisins. Pour l'extérieur, on a utilisé des revêtements de cèdre et de stuc; les toits en cèdres mûriront naturellement aux caprices du temps. On a planifié un vaste aménagement paysager et prévu l'installation de clôtures assurant l'intimité des aires de jardin.

L'utilisation réfléchie des espaces intérieurs et extérieurs, jointe à l'aménagement paysager, a donné comme résultat un projet très attrayant. Peter Schweder, directeur du Programme de logement social de Regina, dit que les locataires ont hâte d'emménager dans le nouveau projet et que même des gens à revenu élevé qui habitent les environs sont venus dire qu'ils seraient intéressés à s'y loger. □

Reprise de la série «Cafard du lundi»

suite de la page 5

sur les affiches douze annonces de couleurs différentes pour qu'elles retiennent l'attention chaque semaine. «Si l'on voit toujours la même annonce au mur, on ne s'y arrête plus,» dit Beryl.

Elle souligne aussi que les causeries du «Cafard du lundi» sont des rencontres de partage et d'apprentissage collectif. Bien qu'au cours des douze prochaines semaines les sujets seront passablement «sérieux» dit-elle, on se propose d'aborder des sujets plus légers durant les mois d'hiver, tels que les voyages et le jardinage.

Les causeries n'ont lieu qu'au Bureau national mais l'idée s'est répandue à travers toute la Société. Judith Brydon, en Colombie-Britannique, dit qu'on songe à tenir des rencontres semblables là-bas. Mavor Moore, à Prince George, Colombie-Britannique, dit qu'elle et ses collègues se trouvent dans une bien petite ville pour trouver des conférenciers intéressants, mais qu'elle songeait à présenter des films à l'heure du lunch.

À Toronto, les femmes tiennent depuis près de deux ans des rencontres qu'elles appellent «Munch'n Lunch». Marisa Azzoli dit qu'elles viennent tout récemment d'avoir une réunion au sujet des pensions et qu'on se propose d'autres causeries plus tard cette année. Elles ne se rencontrent pas toutes les semaines mais plutôt au hasard des sujets d'intérêt qui touchent des gens du bureau. Dans le passé, elles ont invité des orateurs à parler de la prévention du viol, de l'hygiène et de la nutrition et du cancer du sein.

À St. Catharines et à Mississauga, on tient périodiquement des déjeuners — causeries. On s'est penché sur les questions de planification de crédit et sur la nouvelle loi de réforme du droit familial. De plus en plus de gens de la SCHL utilisent leur période de lunch pour favoriser leur développement personnel et, souvent, cet intérêt personnel se transforme en développement professionnel.

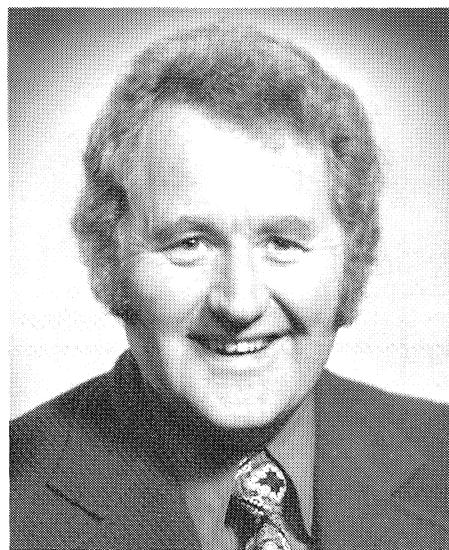
Odette Trudeau, du Bureau de Longueuil, dit qu'on ne tient pas de séances régulières mais que, bien souvent, divers bureaux du Québec invitent des orateurs. Une des séances les plus intéressantes fut donnée dans plusieurs succursales par des notaires et portait sur les droits de la femme.

Étant donné que les causeries du «Cafard du lundi» n'ont lieu qu'au Bureau national, chemin de Montréal, beaucoup d'employés de l'Académie LaSalle ou de la Plaza Lord Elgin n'ont pas le temps d'y participer. Cependant, un comité que dirige Lynn Rozon s'efforce présentement d'organiser une série pour LaSalle. Les sujets seront du même ordre que ceux du Bureau national, mais la saison sera plus courte. «Étant donné que LaSalle est fort bien situé près du marché Byward et du nouveau Centre Rideau, il est très difficile de retenir les gens lorsqu'il fait beau,» dit Lynn. □

Honneur à Jerry Mantle

Lors de leur dernière assemblée annuelle, les membres de la National Association of Review Appraisers and Mortgage Underwriters ont élu Jerry Mantle, RRA (Registered Review Appraiser — évaluateur-vérificateur) et RMU (Registered Mortgage Underwriter — souscripteur hypothécaire) à leur Conseil d'administration. C'est la première fois qu'un Canadien y occupe un siège. La NARA/MU a son siège social à Scottsdale (Arizona).

Jerry est directeur et chef inspecteur des Services techniques de la SCHL, à Victoria (C.-B.). Il était jusqu'à tout récemment gouverneur régional de la NARA/MU et président de l'Atlantic Building Officials Council of Canada. Il est également membre de l'International Institute of Valuers et a remporté le prix international décerné par la NARA/MU, lors de son congrès international à Extapa (Mexique) en novembre 1982.



Jerry Mantle

La NARA/MU compte plus de 6 500 membres désignés aux États-Unis et au Canada. Les membres de cette association proviennent des sociétés hypothécaires, des banques commerciales, des établissements d'épargne et de crédit et des compagnies d'assurance. La NARA/MU regroupe des représentants de la plupart des organismes gouvernementaux fédéraux chargés des propriétés immobilières, de même que de nombreux organismes provinciaux ou régionaux comme les ministères de la Voirie, les bureaux d'évaluation et les organismes de logement et de réaménagement.

L'Association octroie le titre de RRA et RMU aux personnes qui ont acquis, par une grande expérience et par leurs réalisations professionnelles, un très haut degré de compétence dans le domaine de la vérification des évaluations et de la souscription hypothécaire. □

Dans le cadre des objectifs qu'elle s'était fixés lors de l'Année internationale des handicapés, la succursale de Toronto a modernisé l'édifice construit il y a 28 ans qui abrite ses bureaux, afin de le rendre accessible aux handicapés physiques.

Un puits d'ascenseur (affectueusement surnommé «le silo carré») a été construit à l'angle extérieur formé par l'aile de l'administration et la partie est du bâtiment principal. On a aménagé des voies d'accès à chaque étage, y compris le sous-sol, ainsi qu'une rampe spécialement adaptée et une porte automatique pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant. De la réception, on peut télécommander l'ouverture de la porte ou l'ouvrir par interphone. L'ascenseur proprement dit a été conçu spécialement pour les handicapés par la compagnie Otis Elevator Ltd.

Les numéros d'étage, les commandes et les symboles, en plus des barres d'appui de l'ascenseur, ont été disposés plus bas que d'habitude pour en faciliter l'utilisation par une personne se déplaçant en fauteuil roulant. Les portes s'ouvrent et se ferment après un certain délai pour permettre à l'handicapé de les franchir sans problème. Ce délai peut être très utile pour une personne qui marche avec des béquilles. Les chiffres indiquant l'étage sont en gros caractères et en braille pour les handicapés visuels. De plus, une cloche sonne lorsqu'il y a urgence, et un léger carillon se fait entendre à chaque étage: une sonnerie de carillon indique

À Toronto Un ascenseur conçu pour les handicapés

Susan Carveth, de la succursale de Toronto.



que l'ascenseur monte, et deux sonneries signalent la descente. Tous les signaux, les indications chiffrées, les symboles, ainsi que les flèches de direction s'allument; l'handicapé auditif n'aura donc, lui aussi, aucune difficulté à utiliser l'ascenseur.

Cet ascenseur hydraulique est équipé d'un dispositif spécial qui détecte la présence d'une personne entre les portes et déclenche l'ouverture immédiate de celles-ci. Personne ne risque d'être coincé entre les portes qui se referment, en sortant de la cage d'ascenseur ou en y entrant.

On a apporté quelques autres modifications à l'édifice de Toronto pour permettre aux handicapés d'utiliser les toilettes. On en est ainsi arrivé à parfaire la rénovation des bureaux afin que les personnes handicapées puissent se déplacer sans problème dans tout le bâtiment. □

Au revoir, Irene Hewitt

Irene Hewitt, de la succursale de London, a pris une retraite bien méritée après 37 ans au service de la Société. Au cours d'une réception qui a réuni plus de 130 amis et collègues, Irene a reçu de nombreuses marques d'estime y compris une bague et un pendentif de diamants et de rubis, et un téléphone de fantaisie.

Parmi les invités se trouvaient des employés des succursales de Sarnia, de London et de Windsor, plusieurs amis ainsi



Irene Hewitt reçoit son certificat de retraite de Bill Lusk, directeur de la succursale de London.

que des représentants de divers prêteurs agréés, d'entrepreneurs de construction, de maisons d'immeubles et de firmes juridiques avec qui elle avait affaire. En manifestant sa gratitude pour toutes ces gentillesse, Irene a rappelé plusieurs bons souvenirs de ses années passées dans le domaine de l'habitation. Elle a exprimé le plaisir qu'elle a toujours ressenti à faire sa part tant auprès de ses collègues qu'auprès du public en général. □

Pamela Duncan
Succursale de London



Irene et son mari Allan, au cours de la réception.

le **courrier** des lecteurs

Je m'adresse «aux centaines» de lecteurs de Perspective qui ont daigné me châtier parce que j'utilisais un bois parmi des pissenlits (page couverture, édition de juillet), pour leur rappeler qu'ils ont encore une fois sous-estimé l'initiative et la débrouillardise de ma génération puisqu'il y a déjà belle lurette que nous savons qu'on obtient plus de puissance et de précision en sortant de l'herbe longue en utilisant un bois **ET** un tee!

Jean Paquette
Centre des ressources humaines
Bureau national

J'ai pris grand plaisir à lire l'article intitulé «Bourses d'études supérieures en logement offertes par la SCHL», paru dans le Perspective de juillet-août 1983.

Bien que mon nom ne figure pas sur la liste des employés de la Société qui ont obtenu une bourse, j'aimerais mentionner que j'ai effectivement reçu cette bourse en 1966, ce qui m'avait alors permis d'entreprendre des études de deuxième cycle à l'Université McGill.

Si je le signale, c'est pour informer vos lecteurs de l'existence d'au moins un employé d'un bureau extérieur qui a reçu cette distinction. Et il y a sûrement d'autres récipiendaires encore actifs dans le domaine. □

Joseph Shimwell
Directeur de district
Services techniques de la SCHL
Ontario

Chronique mensuelle préparée par
le Bureau de Santé de la SCHL

LE MAL DE DOS

Le fait de travailler à un pupitre ou de rester debout pendant de longues périodes jour après jour peut occasionner des problèmes fort graves. Courber le dos pendant de longs moments, que ce soit pour lire ou écrire, exerce une pression sur les disques de votre épine dorsale qui, à leur tour, exercent une pression sur le bas du dos, cette partie du corps qui supporte la majeure partie du poids. Votre dos s'affaiblit donc jusqu'aux ligaments et aux racines nerveuses, rendant la région extrêmement sensible.

Les muscles abdominaux peuvent atténuer une partie de cette pression si vous apprenez à les contracter de façon qu'ils fassent tout le travail. Vous pouvez relaxer l'épine dorsale presque entièrement et, en même temps, acquérir un bel abdomen ferme et plat. Une fois que vous aurez maîtrisé cette pratique, vous pourrez apprendre à raffermir les hanches ainsi que les muscles du haut des cuisses.

À la fin d'une journée de travail, beaucoup se plaignent d'une forte douleur dans l'espace entre les omoplates. La façon qui est probablement la plus courante et la moins efficace de soulager le stress est

de tendre les muscles du cou. Les muscles ne peuvent supporter aucun poids parce qu'ils n'ont pas d'élasticité et que, par conséquent, ils ne peuvent pas absorber les chocs que vous imposez à votre corps. L'aménagement de bureau et la mauvaise posture n'aident guère la situation. Voici quelques conseils faciles et pratiques pour ménager votre dos:

En position assise: Asseyez-vous sur une chaise rigide et appuyez votre épine dorsale contre le dossier; essayez de tenir un genou, ou les deux, plus haut que vos hanches. Il serait commode d'avoir un petit tabouret à cette fin. Pour de brèves périodes de repos, vous trouverez un excellent appui pour votre dos dans un fauteuil contourné.

En position debout: Efforcez-vous de garder le bas du dos à plat. Lorsque vous travaillez debout, utilisez un tabouret pour aider à soulager l'ensellure lombaire. Mesdames, rappelez-vous que les chaussures à talons moyens demandent moins d'efforts à votre dos que les chaussures à talons hauts et étroits.

Au lit: Utilisez un matelas ferme; si le matelas est mou, glissez en-dessous un panneau de contreplaqué. Ne dormez pas sur le ventre. Si vous

dormez sur le dos, placez un oreiller sous vos genoux. Si vous dormez sur le côté, pliez les jambes à la hauteur des genoux et des hanches.

Au volant: Procurez-vous un siège rigide pour votre automobile et approchez-vous suffisamment du volant pour que vos jambes ne soient pas totalement allongées lorsque vous conduisez et appuyez sur les pédales.

Levage: Prenez la bonne position pour lever des objets. Pliez les genoux et faites travailler les muscles des jambes. Évitez tout mouvement brusque. Évitez aussi de lever des objets lourds au-dessus de votre tête.

Au travail: Ne vous exténez pas. Si possible, changez de travail avant de ressentir la fatigue. Si vous travaillez à un pupitre toute la journée, levez-vous et circulez chaque fois que l'occasion se présente.

Exercice: Une fois le mal de dos disparu, faites régulièrement de l'exercice (marche, natation, etc.). Mais commencez lentement pour donner la chance à vos muscles de se réchauffer et de relaxer avant de leur imposer des efforts vigoureux.

Si votre dos vous fait souffrir, consultez votre médecin; n'attendez pas que votre état s'aggrave. □

Les employés de Kelowna et de Kamloops font bon ménage

par Debi Campbell

En janvier dernier, les bureaux de Kelowna et de Kamloops furent fusionnés et devinrent la «succursale de Kelowna». Le directeur du bureau de Kamloops, Harold Bottomley, assuma la direction de la succursale de Kelowna, laissant un administrateur et trois commis au bureau de Kamloops. Depuis, tout le monde fait bon ménage.

Pour donner l'occasion aux gens de se connaître, on organisa une partie de camping pour une fin de semaine ensoleillée de juin. Tous les employés de Kamloops et de Kelowna s'y sont retrouvés. La soirée du vendredi arrive... accompagnée d'un pouce de pluie. Comme les employés de la succursale de Kelowna ne se laissent jamais abattre par quoi que ce soit, toute la bande se rendit

festoyer dans une maison voisine. Après les grillades, la partie se poursuivit tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la maison et, bien entendu, la température fit encore des siennes. Ceux qui voulaient braver la température sur la terrasse s'affublèrent de drôles de chapeaux. Notre photographe a croqué une scène délicieuse, comme le montre la photo ci-jointe de l'administratrice du bureau de Kamloops, Cyndy Evans. □

Cyndy Evans affublée de son «chapeau». En retrait, le directeur de la succursale de Kelowna, Harold Bottomley, observe la scène tout en restant à l'abri, pensant sans doute que les «administrateurs doivent porter bien des chapeaux différents dans leurs fonctions, mais que, dans le présent cas, on force la note!»

