



*Season's
Greetings*

Canadian Housing Finance Corporation
Centre canadien des hypothèques et de logement

PERSPECTIVE
 Canada Mortgage
and Housing Corporation

Société canadienne
d'hypothèques et de logement

Vol. 19 — December 1984

At this special time of the year I would like to extend season's greetings to all CMHC employees and their families. I hope the holiday will be a happy one for you.

Best wishes for 1985

Bill McNaught



The Honourable Bill McNaught

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.

On behalf of the Board of Directors, I wish once again to thank and commend the staff of the Corporation for their work and dedication in 1984, and to extend best wishes for the holiday season and for 1985.

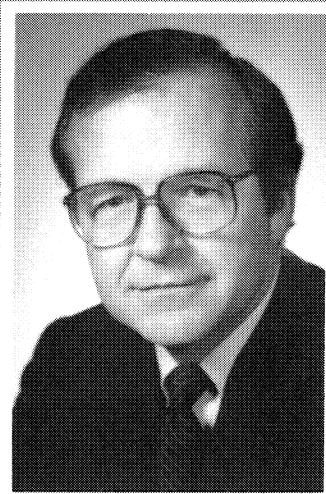
Seeking to play some part in assuring adequate and affordable housing to all Canadians will continue to demand the commitment and best efforts of all of us in the coming year.

John O'Leary

The year which is drawing to a close has presented many challenges, has required us to extend our efforts and, above all, serve our publics to the best of our ability.

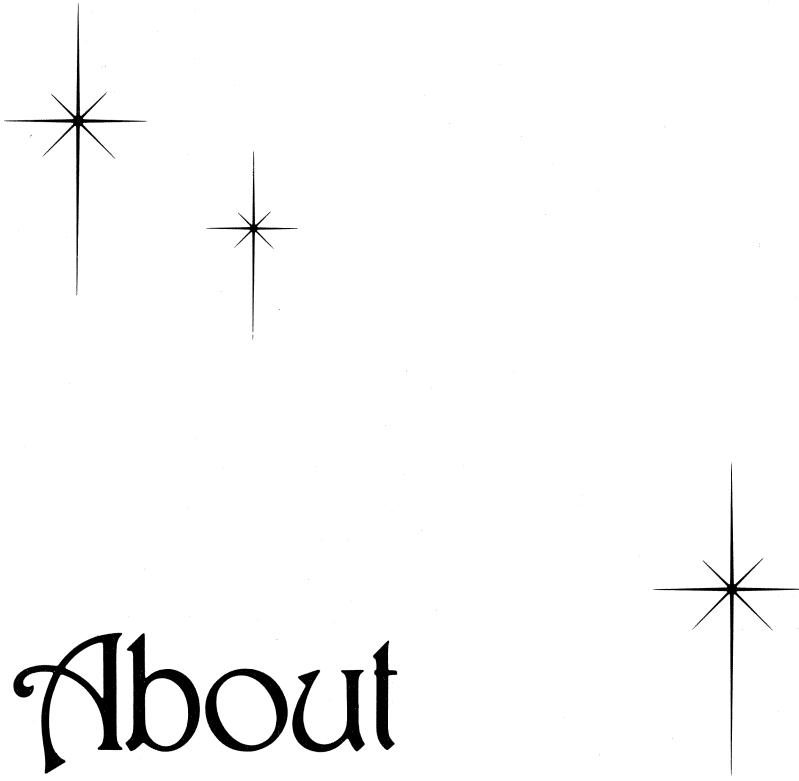
We can share a sense of pride in our organization. To you and your families I extend sincere thanks for your commitment in 1984, and on behalf of Management I extend best wishes for the holiday season.

Ian A. Stewart
Chairman



Robert C. Montreuil
President





About New Year's Resolutions...

Contributing to this issue: **Marilyn Williams**, Information Coordinator, B.C. and Yukon Region; **Colleen Kelly-Forrester**, Communications Officer, Alberta; **Shirley Taylor**, Communications Coordinator, Ontario Region; **Danièle de Maisonneuve**, Information Officer, Longueuil Branch; **Kay Coxworthy**, Communications Officer, Newfoundland.



Penny St. Pierre, Word Processing Operator, National Office, has the same New Year's resolution that she had in 1984 and 1983 and 1982. She is going to quit smoking. "I swore I would when cigarettes reached \$1.00 a pack. They are now \$2.45 and I'm still smoking two packs a day. It's an expensive, dirty, filthy habit, but I love it." This year, her co-workers are going to help her keep her promise by providing a pot where she can deposit the equivalent of every pack she does **not** buy. "Just seeing the pot grow will be incentive enough," says Penny. "I sure can use the money."

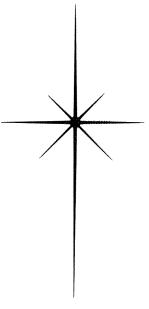


Shawn Knights, Chief of Loans Processing, Loans Administration, in the Edmonton Branch wants to keep her head above water in 1985 as far as quit claims and deficiency sales are concerned; and not let the problems of distressed individuals whose homes are in default get her down. "So far, I'm great at forgetting or dealing with people's troubles at a distance," says Shawn who has been inundated with default cases since the summer.

Last year, Shawn's department was without a tax clerk and she was doing much more paper work. Her 1984 New Year's resolution was to have more personal contact with people and to become more involved in default management. It looks as if Shawn's wish came true.



Debi Campbell, RRAP Clerk, Kelowna Branch: "The few times I've made New Year's resolutions I haven't kept them, so I don't make them anymore. I feel a bit guilty about this so I decided to take a quick office survey to see where I stand. Eighteen office members were asked, "Do you make New Year's resolutions and if so do you keep them?" Eleven people said no. Seven people replied yes, but of those seven only four keep their resolutions. With the results of my survey in, I don't feel nearly as guilty as before."



Rhoda Rempel, Word Processing Operator, B.C. and Yukon Region: "My New Year's resolution for 1985 is not to make a New Year's resolution. I haven't succeeded with them in the past, so this way I can't lose."



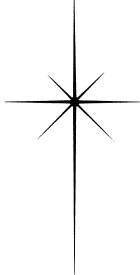
Lenora Glover, Program Officer, Lethbridge Branch, resolves to become the master of all machines in 1985 including the computer, the Xerox and her own car.

Appointed systems supervisor in the office, Lenora has been learning the ins and outs of the 585 computer. "The computer lets me on and it won't let me off. I make an error and I can't correct it," she laughs, adding that the computer isn't the only machine she battles daily.

"The Xerox eats my original, jams, or it's always out of paper. My car stalls at intersections. . ."



Brenda Gough, Administration Officer, B.C. and Yukon Region: "My own past experience has always proven that New Year's resolutions were made to be broken. Since I have accomplished my old standby resolution to quit smoking without making the decision on New Year's Eve, I no longer wait for the New Year to resolve my bad habits."



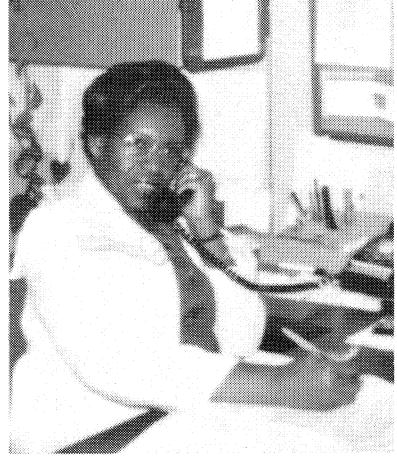


Kathy Meadows, Manager of Programs, Red Deer Branch, made a New Year's resolution last year that she would try to get out of the office by 4:15 p.m. every day and not take sugar in her coffee.

"Every picture tells a story," said Kathy as she smiled at the camera, and the clock on the wall once again indicated she was into overtime.



Carl Knells, Mortgage and Property Officer, B.C. and Yukon Region, made a 1984 resolution to enrol in a Time Management course and to make every effort to return telephone calls the same day. He now wonders what to do with all the calls he didn't return in 1984. . .



Marie-Hélène Jean-François, Administrative Assistant, Lending, Longueuil Branch, chose a resolution she knows she can keep all year, that of "greeting with a smile all those who offer me a challenge". Marie-Hélène adds that in her native country, Haïti, "sourire veut dire réfléchir" which, liberally translated, means "to smile is to think".



Nanette Esguerra, Finance Manager, Calgary Branch, said she aspired, in 1984 "to assist in the establishment and monitoring of performance measurement standards with the objective of determining the appropriate level of staff year utilization in the Calgary Branch."

Nanette reports that this objective was achieved for some departments, "with special thanks to the incessant watchful eye of Bruce Simpson, Program Manager, Lending." However, some refinements are needed in 1985.

Next year, Nanette intends to enhance her skills in this input/output efficiency measurement and she will apply a similar set of standards in her home and personal life. To illustrate:

- 1) Progress, as it relates to weight gain, will be measured against food consumption. This will be measured daily.
- 2) Retrenchment, as it relates to weight loss, will be measured against the duration and type of exercises performed. This will be measured daily.
- 3) Growth and effectiveness, as it relates to plants, will be measured against the amount of water, fertilizer and sunlight given. This will be measured twice a week.

4) Wastage, as it relates to dirty dishes and crumbs, will be measured against food consumption. As in (1) and (2), this will be measured daily.

5) Efficiency, as it relates to laundry or clothes utilization, will be measured against food intake and activities performed during this period. "If the foregoing proves to be too complicated to monitor, I may be forced to hire a housemaid," she added. With regard to her innovative applications, Nanette said that she is not sure if she is advocating performance standards or the concept of job creation. "Therefore, my resolution for 1986 will be to start at square one on performance measurements and its objectives."



Brian Magee, Alberta Federal/Provincial Relations Officer, is determined to be more resolute in 1985 and finally beat the smoking habit. But if his track record is any indication, his resolution will smoulder on the backburner for another year and never quite catch fire.

In 1983, Brian was assigned to participate in the wind-up of CHOSP in dealing with special problem cases. Lo and behold, within a few days, he was lighting up and smoke soon billowed from his office. Passers-by joked about the resemblance between Brian's office and a furnace room.

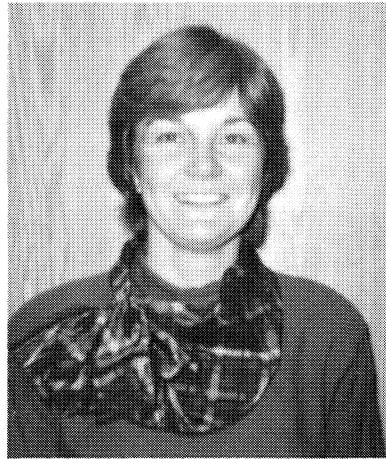
He wasn't doing too badly in 1984 until he was given another special assignment. In the fall, the Edmonton Branch was without a Real Estate Marketing Officer and was not able to fill the position because of the hiring freeze. So, Brian was assigned to assist the Real Estate department. Before too long, he was once again producing smoke stacks and puffing his way through the Real Estate files.

In 1985, Brian says, "This time I've convinced myself that this problem is not insurmountable and I have the will power to overcome the temptation to put a cigarette to my mouth." In other words, he says he will "lick the weed". Anyone want to wage odds in Brian's favour?

Marilyn Gary, Clerk, Human Resources, Ontario Regional Office, keeps plugging away at the worthwhile 1984 goal of spending more quality time with her daughter, and somehow manages to work in a couple of continuing education night courses a year. Everybody at ORO can attest to the fact that she sticks to her resolution about keeping fit! As for 1985, Marilyn vows she will walk to work more often and get a promotion. No telling how or whether the two are connected. Check back next year for a progress report!

CMHC Newfoundland 1985

On the shores of the Atlantic lies
historic old St. John's
Where the sea breeze cools the
harbour, and the winter days
are long
And where hope still springs
eternal that prosperity we'll see
When that famous "offshore
settlement" becomes reality.
In Newfoundland we've left our
mark — the CMHC way
Our family housing units rise in
city, cove and bay
Whole towns have been revitalized
— our RRAP has been well
spent
And the seniors, they just love us,
as we subsidize their rent.
The interest rates go up and down,
the year-end looms ahead
We hear more talk of budget cuts
and thinning of the feds
But way down East in
Newfoundland, we're optimistic
souls
So here's to 1985 — and may we
reach our goals!
You've asked for resolutions from
our staff for the New Year
We've chosen just a few — and
there's a greeting we can share
From East to West, to
EVERYONE — our staffers
loyal and true
May all the joys of Christmas
last throughout the year for you.



Marylou Tiller, Program Manager, Social Housing:
To stretch those RRAP dollars,
keep budgets in line
Commit all my units — and
time I must find
To do my reports, get submissions
worked up
My '85 goal? — keep them under
the MUP!



Sharon McLaughlin, Administrator, Gander Office:
In Central we're doing our best
EVERY day
We're spreading the joys of our
own NHA
A New Year's resolve? Best the
best we can be
And uphold the fine standards
of CMHC

Best wishes to CMHC staff across the nation from CMHC-Newfoundland.



Nancy Northcott, Collections Clerk, Payment Control:
The interest rate's down, but it could escalate
Then watch the sad tales, but I can't give rebates
So my New Year's resolve? The next best thing I'll do
As I send out those notes saying "PAYMENT PAST DUE"
I'll slip in a ticket — a "649"
And then with some luck, arrear goals will be fine.

Jim Rockwood, Administrator, Corner Brook Office:
Our mill's still not sold, but we won't give up yet
This town will survive, and on that you can bet
At CMHC there's a goal you might say
To all do our best for the clients each day
We'll RRAP and insure, and we'll sell any CORE
In Newfoundland's West, we'll surpass '84.



Meilleurs Vœux

PERSPECTIVE



Société canadienne
d'hypothèques et de logement

Canada Mortgage
and Housing Corporation

Vol. 19 — décembre 1984

En ce temps très spécial de l'année, j'aimerais offrir mes meilleures vœux à tous les employés de la SCCHL et à leurs familles. J'espère que le temps des Fêtes vous apportera beaucoup de bonheur. Meilleurs vœux pour 1985.

Bonne saison



L'honorable Bill McKnight

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 ou toutes communications et suggestions relatives à la publication de

textes à la rédactrice en chef de Perspective, Centre de communication et d'information, Bureau national.

Chaque mois, PERSPECTIVE acceptera de publier les commentaires personnels de ses lecteurs sur tout sujet relatif aux numéros précédents. Chaque lettre devra être

signée de la main de son auteur qui en assume alors la responsabilité. La rédaction se réserve le droit d'abréger les lettres selon l'espace disponible. Faites parvenir vos lettres comme suit: Courrier des lecteurs, PERSPECTIVE, Centre de communication et d'information, Bureau national.

Au nom du Conseil d'administration, je tiens, encore une fois, à remercier et à féliciter les employés de la Société de leur travail et de leur dévouement en 1984, et à leur offrir mes meilleurs vœux pour la période des Fêtes et pour l'année 1985.

Afin d'arriver à jouer un rôle utile dans la tâche qui consiste à assurer aux Canadiens un logement convenable à des prix acceptables, il nous faudra tous continuer à y aller de notre engagement et de nos meilleurs efforts au cours de l'année prochaine.

L'année qui se termine nous a demandé de relever bien des défis, d'intensifier nos efforts et surtout, de servir nos clients de notre mieux.

Nous pouvons être fiers de notre organisme. Je tiens à vous remercier sincèrement, avec vos familles, de votre engagement en 1984 et, au nom de la Direction, à vous offrir tous mes meilleurs vœux à l'occasion de Noël et du nouvel an.

le président du Conseil,
Ian A. Stewart



le président de la Société,
Robert C. Montreuil





Parlons un peu de résolutions du Jour de l'an...

Ont collaboré à ce numéro: **Marilyn Williams**, coordonnatrice de l'information, Région de la C.-B. et du Yukon; **Colleen Kelly-Forrester**, agent de communication, Alberta; **Shirley Taylor**, coordonnatrice des communications, Région de l'Ontario; **Danièle de Maisonneuve**, agent d'information, succursale de Longueuil; **Kay Coxworth**, agent de communication, Terre-Neuve.



Penny St. Pierre, opératrice de traitement de textes au Bureau national, prend, en 1985, la même résolution du Jour de l'an qu'en 1984, en 1983 et en 1982. Elle va renoncer à la cigarette. «J'avais juré que je le ferais dès que les cigarettes monteraient à 1 \$ le paquet. Elles coûtent maintenant 2,45 \$ et j'en fume encore deux paquets par jour. C'est une habitude coûteuse, sale et répugnante, mais j'adore ça.» Cette année, ses collègues vont l'aider à tenir sa promesse en lui donnant un pot dans lequel elle pourra déposer un montant équivalant au prix de chaque paquet qu'elle **n'achète pas**. «Le fait de voir le pot s'empiler suffira pour m'encourager, dit Penny; tout cet argent ne sera pas de trop!»

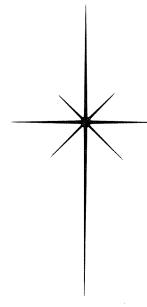


Shawn Knights, chef du Traitement des prêts à la succursale d'Edmonton, veut se maintenir à flot, en 1985, pour ce qui est des transferts par renonciation sans garantie et des ventes relatives aux règlements du déficit résiduaire; elle ne veut pas se laisser abattre par les problèmes des malheureuses personnes qui sont en défaut de paiement de leur hypothèque. «Jusqu'à présent, j'ai très bien réussi à oublier les problèmes des gens ou à les tenir à distance», de dire Shawn, dont le service est inondé de cas de défaut depuis l'été.

L'an dernier, Shawn n'avait pas de commis préposé aux taxes, et elle devait consacrer beaucoup plus de temps aux écritures. Pour le Jour de l'an 1984, elle avait pris la résolution d'avoir beaucoup plus de contacts personnels avec les gens, et de s'occuper davantage de gestion de prêts en défaut. On dirait bien que le souhait de Shawn s'est réalisé.



Debi Campbell, commis au PAREL, succursale de Kelowna: «Les rares fois où j'ai pris des résolutions du Jour de l'an, je ne les ai pas tenues; maintenant, je n'en prends plus. Comme je me sens un peu coupable à ce sujet, j'ai décidé de faire un petit sondage au bureau, afin d'évaluer ma position par rapport aux autres. J'ai posé à dix-huit collègues du bureau la question suivante: «Prenez-vous des résolutions du Jour de l'an et, si oui, y êtes-vous fidèle?» Onze personnes ont dit qu'elles n'en prenaient pas. Sept personnes ont répondu oui, mais sur les sept, il n'y en avait que quatre qui persévéraient. Depuis ce sondage, je me sens beaucoup moins coupable.»



Rhoda Rempel, opératrice de traitement de textes, Région de la C.-B. et du Yukon: «Ma résolution du Jour de l'an 1985 consiste à ne pas prendre de résolution. Cela ne m'a jamais réussi et, de cette façon, je m'évite un nouvel échec.»



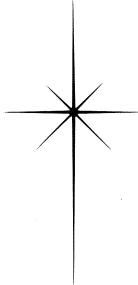
Lenora Glover, agent de programme à la succursale de Lethbridge, prend la résolution de maîtriser toutes les machines en 1985, y compris l'ordinateur, le photocopieur et sa propre voiture.

Nommée superviseur des systèmes du bureau, Lenora est en train d'apprendre à connaître l'ordinateur 585 de fond en comble. «L'ordinateur me laisse entrer et ne me laisse pas sortir. Je fais une erreur et je ne peux la corriger», dit-elle en riant, ajoutant que l'ordinateur n'est pas la seule machine avec laquelle elle doit se battre chaque jour.

«Le photocopieur mange mon original, il se bloque, ou il manque de papier. Le moteur de ma voiture cale aux intersections. . .»



Brenda Gough, agent de l'administration, Région de la C.-B. et du Yukon: «Selon mon expérience personnelle, les résolutions du Jour de l'an ne donnent jamais de bons résultats. Depuis que j'ai réussi à exécuter ma résolution de cesser de fumer sans en prendre la décision la veille du Jour de l'an, comme j'avais l'habitude de le faire, je n'attends plus au nouvel an pour me corriger de mes mauvaises habitudes.»





Kathy Meadows, directrice des Programmes de la succursale de Red Deer, a pris, l'an dernier, la résolution d'essayer de quitter le bureau à 16 h 15 chaque jour et de prendre son café sans sucre.

«Toute image raconte une histoire», dit Kathy de la photo où on la voit sourire à la caméra alors que l'horloge au mur indique qu'elle fait encore des heures supplémentaires.



Carl Knells, agent des hypothèques et des propriétés immobilières, Région de la C.-B. et du Yukon, avait pris la résolution pour 1984 de s'inscrire à un cours de Gestion du temps, et de retourner tous les appels le même jour. Il se demande maintenant quoi faire de tous ces appels qu'il n'a pas retournés en 1984. . .



Marie-Hélène Jean-François, adjointe administrative au Traitement des prêts, succursale de Longueuil, a pris, pour 1985, une résolution qu'elle veut tenir durant toute l'année, soit «d'accueillir avec mon plus beau sourire tous ceux qui me demandent de relever des défis». Marie-Hélène ajoute que dans son pays d'origine, en Haïti, «sourire veut dire réfléchir».



Nanette Esguerra, directrice des Finances à la succursale de Calgary, a dit, en 1984, qu'elle désirait «contribuer à l'établissement et au contrôle de normes d'évaluation du rendement, dans le but de déterminer le niveau approprié d'utilisation d'années-personnes à la succursale de Calgary».

Nanette signale que certains services ont atteint cet objectif, grâce à l'oeil constamment vigilant de Bruce Simpson, directeur des Programmes de prêt. Cependant, il faudra apporter certains perfectionnements en 1985.

L'an prochain, Nanette a l'intention d'accroître ses compétences relativement à cette évaluation de l'efficacité de type entrée-sortie, et elle va mettre en pratique des normes semblables dans sa vie personnelle. Elle va procéder, par exemple, à l'évaluation:

- (1) du progrès, en ce qui a trait à l'augmentation du poids, comparativement à la consommation d'aliments, quotidiennement;
- (2) de la réduction, en ce qui a trait à la perte de poids, comparativement à la durée et au genre d'exercices pratiqués, quotidiennement;
- (3) de la croissance et du rendement, en ce qui a trait aux plantes, comparativement à la quantité d'eau, d'engrais et de lumière du jour reçue, deux fois par semaine;

- (4) du gaspillage, en ce qui a trait à la vaisselle et aux miettes, comparativement à la consommation d'aliments, quotidiennement, comme aux numéros (1) et (2);
- (5) de l'efficacité, en ce qui a trait au lavage ou à l'utilisation des vêtements, comparativement à l'apport alimentaire et aux activités de cette période.

«Si ce programme s'avère trop difficile à suivre, je serai peut-être obligée d'engager une bonne», ajoute-t-elle. Pour ce qui est de sa façon originale d'appliquer les normes, Nanette déclare qu'elle n'est pas certaine si elle préconise «le principe des normes de rendement ou la notion de création d'emplois».

«Par conséquent, ma résolution pour l'année 1986 sera de m'occuper d'évaluations du rendement et de leurs objectifs, en partant de zéro.»



Brian Magee, agent des Relations fédérales-provinciales de l'Alberta, est bien décidé à renoncer à la cigarette en 1985. Mais s'il continue comme par le passé, il se pourrait bien que sa résolution ne fasse que couver lentement une autre année, sans jamais vraiment s'enflammer.

En 1983, Brian a été chargé de participer à la liquidation du PCEAP, en s'occupant des cas présentant des problèmes parti-

culiers. Au bout de quelques jours à peine, le voilà qui s'allumait une cigarette et, avant longtemps, on pouvait voir des nuages de fumée s'échapper de son bureau. Les passants s'amusaient à dire que le bureau de Brian était la chaufferie.

En 1984, tout allait assez bien, jusqu'à ce qu'on lui confie une autre tâche spéciale. À l'automne, il n'y avait pas d'agent de commercialisation au Service des propriétés immobilières de la succursale d'Edmonton, et on ne pouvait combler cette vacance en raison des nouvelles directives gouvernementales interdisant d'engager de nouveaux employés. Brian a donc été affecté à ce service. Avant longtemps, il recommençait à se prendre pour une cheminée et envoyait des bouffées de fumée vers les dossiers des Propriétés immobilières.

Pour 1985, Brian affirme: «Cette fois-ci je me suis convaincu que ce problème n'est pas insurmontable, et que j'ai assez de volonté pour résister à la tentation d'en griller une.» Autrement dit, il affirme qu'il va «vaincre le tabac». Est-ce qu'il y en a qui veulent parier sur le succès de Brian?

Marilyn Gary, commis aux Ressources humaines, Bureau régional de l'Ontario, poursuit ses efforts en vue de l'objectif méritoire qu'elle s'était fixé en 1984, soit de consacrer plus de temps spécialement à sa fille; elle réussit aussi à prendre, chaque année, un ou deux cours du soir en éducation permanente. Tout le personnel du BRO peut témoigner du fait qu'elle est fidèle à sa résolution de se tenir en forme! Pour 1985, Marilyn jure d'aller travailler à pied plus souvent et d'obtenir une promotion. Qui sait si ces deux objectifs sont reliés ou de quelle façon! Nous vous le dirons dans notre chronique de l'an prochain. . .