

PERSPECTIVE

Canada Mortgage
and Housing Corporation

Société canadienne
d'hypothèques et de logement

Vol.

be

Canada Mortgage and Housing Corporation
Société canadienne d'hypothèques et de logement

Canada Housing Information Guide
Guide canadien de l'habitation



TRANSFERS

Françoise Moreau, Loans Clerk, Hull Branch to Coding Clerk, Social Housing Division.

Ann Beaulne, Word Processing Operator, Administration Division to Word Processing Operator, Treasurer's Directorate.

Béatrice Dubois, Word Processing Operator, Administration Division, to Word Processing Operator, Treasurer's Directorate.

Susan A. Gerrard, Clerk — Compilation of NHA data, Statistical Services to Senior Clerk, Data Processing Control, Financial Policy Analysis.

Jacqueline Meunier-Bureau, Regional Consultant, Quebec Rehabilitation Skills Training to Regional Consultant, Quebec Technical Services, Montreal.

Michel Brassard, Program Appraiser, Montreal Branch to Program Appraiser, Laval and Laurentian Branch.

Johanne Goulet, Officer, Multiple and Existing Projects, Montreal Branch to Manager, Social Programs, Longueuil Branch.

Lynn Blais, Word Processing Operator, Text Processing to Operator, Word Processing Sector, Administration Unit.

Tammy Carpi, Word Processing — Unit B, Administration Division to Operator, Word Processing Sector, Administration Unit.

Valerie J. Trafford, Word Processing — Unit A, Administration Division, to Operator, Word Processing Sector, Administration Unit.

Richard A. Kenny, Senior Financial Analyst, Treasurer's Directorate to Manager, Operations Business Planning, Real Estate Division.

Ronald G. Andrew, Senior Financial Analyst, Treasurer's Directorate to Manager, Operations Business Planning, Real Estate Division.

Lise Boudrias, Supervisor — Text Processing Unit B, Administration Division to Operator, Word Processing, Information and Communications Centre.

Monique P. Lalande, Word Processing — Unit B, Administration Division to Operator, Word Processing, Information and Communications Centre.

Lise M. Guillemette, Manager, Social Programs, Longueuil Branch to Officer, Multiple and Existing Projects, Montreal Branch.

Terrence A. Dawson, Senior Comprehensive Auditor, Operations Audit to Financial System Officer, Financial Policy Analysis.

Carl D. Rumscheidt, Project Manager, Rehabilitation Skills Training to Coordinator, Emergency Planning, N.O.

Cécile Gougeon, Secretary, Quebec Regional Office to Word Processing Operator, Montreal Branch.

Thomas F. McBride, Chief — Ledgers, Financial Services to Financial Analyst/Cost Control Officer, Land and Infrastructure.

Sylvie Crispo, Mortgage Manager, Hull Branch to Payment Control Officer, Mortgage and Insurance Claims Control.

Aurel LeBlanc, Senior Accounting Clerk, Loan and Mortgage Accounting to Senior Claims Control Officer, Mortgage and Insurance Claims Control.

Penny St-Pierre, Word Processing Operator, Administration Division to Operator, Word Processing, Portfolio Management Group.

Michel Guay, Program Appraiser, Laval and Laurentian Branch to Chief Appraiser, Chicoutimi Branch.

Gwendolyn O'Brien, Word Processing Operator, Administration Division, to Operator, Word Processing, Technical Services, N.O.

Nadia Safarian, Senior Accounting Clerk, Federal/Provincial Accounting to Management Accounting Officer, Financial Services.

Patricia M. Akeson, Program Operator, Office Services, to Senior Clerk, Data Processing Control, Financial Policy Analysis.

Erin D. Burnett, Management Accounting Officer, Financial Services to Financial Analyst, Treasurer's Directorate.

Carole Halman, Financial Clerk, Hull Branch to Field Accounting Officer, Financial Services.

Robin Kingsbury, Accounting Clerk, Financial/Provincial Accounting to Senior Clerk — Minister's Accounting, Financial Services.

25 YEARS

Ann P. Blair, Administrative Officer, Office of the Corporate Secretary.

Sandra A. Pranschke, Chief, Program Administration, Land Management Unit.

RETIREMENT

Emmanuel Bertsch, Inspector, Technical Services, Saskatoon Branch.

DECEASED

Robert H. Young, Inspector, Kingston Branch, May 12, 1985 (retired May 10, 1985).

Rodrigue Deveault, Clerk, Longueuil Branch, May 6, 1985 (retired December 1980).

Russell V.G. McCoshen, Statistical Department, National Office, April 24, 1985 (retired November 1970).

Arthur Fitz, Regional Administrator, Prairie Regional Office, May 25, 1985 (retired December 1971).

John W. Straiton, Accountant, Toronto Branch, June 3, 1985 (retired December 1959).





Chairman on Tour

Chairman Robert Jarvis (standing, centre) is flanked by Prairie General Manager Peter Anderson (l) and Senior Vice-President Ray Boivin (r) as he chats with Calgary Branch personnel about Corporation affairs. □

photo by Bill Cadzow

dialogue

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

WOMEN'S BUREAU ACTIVITIES

Q. I understand that involvement with the Women's Bureau is voluntary on the part of any CMHC employee, and that work resulting from this involvement is the responsibility of the representative or delegate. Can a support person, who works in the same Division as a Women's Bureau representative or delegate, be required to perform

duties such as typing and photocopying because the representative or delegate lacks these particular skills, even though it is not part of the job description?

A. Positions in CMHC are expected to perform "other related duties" and this should normally be reflected in the job description. Consequently, in the situation described, it would indeed be appropriate for the Manager/Director to

assign these additional photocopying and typing responsibilities to a support person.

Since CMHC supports the concept of Equal Opportunity and the Women's Bureau, Managers/Directors may wish to tangibly demonstrate their support by requesting secretarial/clerical staff in their Office/Division to assist the elected delegate in the manner you describe. □

PERSPECTIVE

Published monthly for employees of
**CANADA MORTGAGE AND
HOUSING CORPORATION**

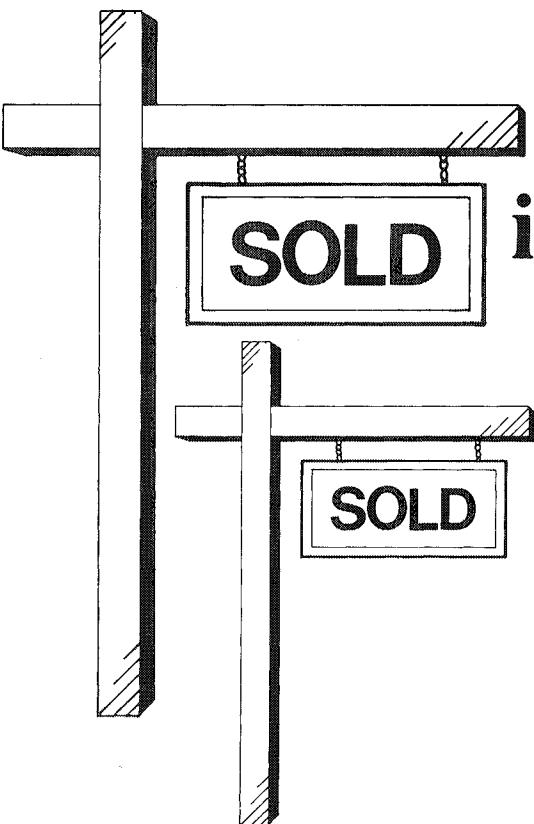
Lucille Tessier
Editor

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

*Opportunities for this picture don't occur very often! Calgary Real Estate Clerk Marnie Mudry pulls envelopes containing keys to available homes following sales. These keys are usually themselves kept under lock and key.
Story on page 2.
photo by Bill Cadzow*



Calgary Real Estate Business is Picking up



We can't quite use the term "booming" yet, but since March 1985, Calgary Office Real Estate Manager Kurt Penner has seen business increasing steadily.

In fact, June 1985 saw the Calgary office sell double its highest figure for any month in 1983 or 1984, so the trend is indeed significant, and Kurt says all current indications are that the market will continue as long as interest rates are stable.

Approximately 35 homes are listed in an average week, and also in an average week, 30 of them are sold.

The real estate turn-around first became apparent last March, and the sales figures mentioned have been holding steady since April this year.

Reinforcing the positive aspects of the current Calgary real estate market, Calgary office also notes that the Lending Department is processing and approving more existing loans per month than ever before, and in June handled a record 638 such transactions. □



A Calgary real estate agent calls in to Calgary office on behalf of a client to make an offer on a property. She chats with Kurt Penner (centre) and Al Porter.

CMHC Develops Two New

INFORMATION

Packs

The package includes a list of some pertinent CMHC publications and provision for local names and addresses of contact people, plus slots for a business card.

The **Real Estate Info File** is packaged into a pocket or purse sized folder, and it provides similar information for real estate agents. Because it is so easy to carry around, real estate agents will be able to answer questions about NHA mortgage loan insurance, etc. in an authoritative manner.

This second package also comes complete with information about other Corporation publications geared to the needs of this particular audience and their clients, along with a prepaid order form. □

Two new information packages have been developed to provide data for lending officers and real estate agents.

The result is a handy and comprehensive reference file detailing the premiums and fees introduced in January.

The **Lenders Info File** contains individual sheets covering the new premiums, new underwriting fees (listing all the fees for single family homes, rental units, condominiums, hostels, nursing homes and other properties), while other sheets discuss the acceptance of lender appraisals, and convenient loan approvals.

Another piece of the package covers "What's needed for fast service" and this provides a checklist of documentation required that will be invaluable to lender and CMHC staff alike in that it should ensure proper documentation is provided in the first instance.

There's Room for People in the Automated Office of Today



Instructor Danielle Dupont Devine, Organization Development Sector, takes time to explain a point to Judy Kozma, Sudbury Office.

Today's version of the automated office leaves lots of room for people, but sometimes the people need to learn some new skills!

Perhaps it all began when the first typewriter was invented: office workers who had written everything by hand had to learn how to operate this new machine, and invariably found it faster, cleaner, and more business-like. And probably noisy!

We also learned how to adjust to the presence of photocopying machines, calculators, telex, and countless other items we now not only take for granted, but complain bitterly if not supplied with the latest, most versatile items on the market.

Just ask any writer or secretary who now uses a word processor if they'd like to go back to a regular typewriter. And duck . . . because that same typewriter might just be thrown at you.

Of course, word processing has been around for some time. Around the business world in general, and around CMHC offices in particular. Sort of automated old hat, you might say. Equipment is becoming more versatile and more sophisticated all the time.

So it was, then, late in 1983, that CMHC management decided to place a hold on the procurement of additional Micom word processors, and the expansion of Miconet, Telex, and Rapifax networks while the office automation capabilities of the Northern Telecom equipment were evaluated.

That evaluation was completed, reports are in, and training on a new word processing system will have begun by the time this article is read.

In fact, we have taken another step along the road towards our version of the "automated office".

What is office automation?

No standard definition exists, but the term is now generally understood to mean a collection of computer systems designed to support (or "automate") general office processes.

Just as handwritten business letters once evolved into typewritten letters with carbon copies (wonder what they did for file copies in the olden days?), so typing, revising, correcting and re-typing text has evolved into word processing. At the same time, electronic filing is replacing document files and data management software has taken over from many lists and records once completed by hand.

Electronic mail will be a term with which we will all become rapidly familiar if we are not already, as it presents an easier-to-use, more flexible successor to the Telex system and can save on telephone costs to a substantial degree.

Office automation moves technology out to non-specialists in the office work place. It is at its best when people find that it can help them do their work faster and with less effort, and that it fits in with familiar office routines.

Cost is substantial . . . so are benefits

The capital outlay required for equipment can be high: typical cost for a NTL 585 display terminal with its share of printers, processor, communications facilities, software programs, and maintenance is in the order of \$10 000 to \$12 000, or \$400 per month.

There are tangible benefits — lower operating costs, which are achieved by replacing specialized with multi-functional equipment, and timesaving achieved through the ability to perform work faster or with fewer resources. There are also intangible benefits. These include the preparation of better-looking documents, less effort, faster and more accurate response, and improved quality of work life achieved through increased ability to relieve employees from having to perform boring and repetitive tasks.



"Students" from three different offices become acquainted with the new equipment. From left, Ron Smith, Coordinator, Management Information Systems, Atlantic Regional Office; Judy Kozma, Word Processing Operator, Sudbury Branch, and Linda Young, Administrator, Systems Support, Ontario Regional Office.
photos by Andrews-Newton

First: Word Processing

The Office Automation Group at National Office has the mandate to install office support systems on the new Northern Telecom equipment, and to train and encourage personnel to use it properly. Plans are to focus first on word processing and later on electronic mail — which will be the subject of an article in another issue of "Perspective".

For word processing, the group will install a new program on the Northern Telecom (NTL) minicomputers. This does not mean that the existing Micom facilities will be abandoned; rather, the new system will expand capabilities and Micom systems will continue to be used for those word processing applications that require the Micom features and/or the expertise and dedication of a professional operator. But the NTL minicomputers, too, can perform all commonly occurring word processing tasks, and will make this feature available to offices not equipped with Micoms.

This will be a boon to all those who often get involved in producing reports or other typed documents: authors of reports will have the option of creating their text directly on a computer terminal and making their own revisions, rather than writing it first out by hand and then giving it to a typist or word processing operator.

Typists and secretaries will have a much easier time with revisions to documents they are preparing on behalf of others. Different people can work on different parts of a report and use the computer to merge the parts together at the end.

Several groups at National Office have used this kind of 'distributed' word processing for a while now. Systems people and programmers find that it works especially well with the volumes of documentation they have to prepare.

Omniword/Omnimots

These are the names for the English and French versions of the new word processing package for the NTL. The package can create, edit, merge, and copy documents of variable sizes up to 159 characters per line, any number of lines. It is used in formatting (headers, footers, tables, page numbering, choice of vertical or horizontal spacing, indents, etc.) and for document control. It will catalog documents, author and operator name, document title and description plus the date of the last revision.

Omniword is user friendly, and a basic working knowledge of the package is relatively easy to acquire. There are only a few commands to memorize — in fact, they are all written on the keyboard — and people who already type will find it very easy to pick up. On the other hand, Omniword/Omnimots has quite a large number of features, and to become fully familiar with all of them will take up to three or four days of training, as well as

practice. In the field, individuals from each region will be trained, and they will subsequently be responsible for training others in the branches.

National Office users will be trained at the N.O. Training Centre, and additional courses will be delivered in the field if justified by demand.

Training was scheduled to commence in July 1985, and will be well under way by the time this appears in print.

Any terminal may be used for Omniword/Omnimots, and one printer may be shared by several people. All sites will receive both English and French versions and may install either or both. The French version supports English documents and vice versa. Document security remains under local control and weekly (rather than daily) back-up of documents will be performed separately from PCO files. By October, letter quality printers are expected to have been installed in all locations.

The Manager of the Office Automation Group, Wita Schliewen, says she has met no resistance to the new system, and people are enthusiastic as they learn more about it.

That's hardly surprising, when we consider that we all like the most modern, capable, up-to-date equipment we can get to help us with our daily routine. □

Robert E. Jarvis



Ross Marks, for twenty years the Mayor of 100 Mile House, B.C., recently became the fourth new member appointed to the CMHC Board of Directors by the Honourable Bill McKnight, Minister responsible for the Corporation.

Earlier this past spring, Robert E. Jarvis of Toronto was appointed Chairman, while Richard Lebeau of Montreal and Wally Majesky of Toronto both became new directors.

Ross Marks has extensive experience in the field of municipal affairs. He is currently a trustee for the Municipal Finance Authority and a director of the B.C. Assessment Authority, while his background

Four New Members Appointed

includes service as President of the Union of B.C. Municipalities, and as executive member of the Federation of Canadian Municipalities.

In 1977, he was appointed a member of the historic Pépin-Robarts Task Force on Canadian Unity whose cross-country inquiry was the focus of national debate during the late seventies.

News of the other three appointments was released on May 6th last. In making the announcement, Mr. McKnight said "The appointment of these three men to the board will add to the Corporation expertise in the housing field, because of their varied backgrounds and knowledge of what



Wally Majesky

Canadians want and need as it relates to housing".

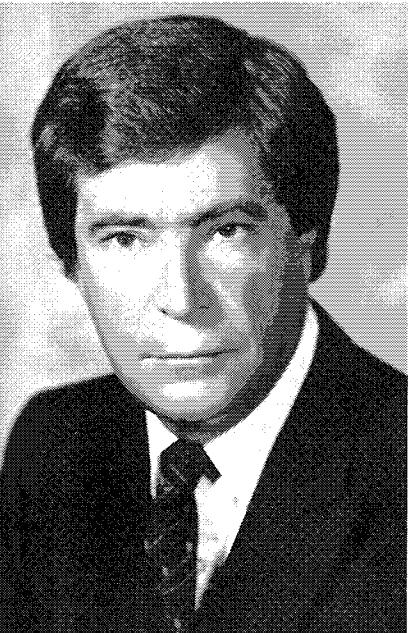
Board Chairman Robert E. Jarvis is a senior partner in the Toronto law firm of Goodman and Carr. He oversees the Administrative, Environmental and Municipal law section of the firm.

Mr. Jarvis joined the Ontario Bar in 1966 after receiving his law degree from the University of Alberta Law School and a second degree in administrative and taxation law from Osgoode Hall in Toronto. He gained early experience with the firm of Thompson Rogers, and in 1973 formed the firm of Jarvis, Blott, Fejer, and Pepino specializing in administra-

Industrial Branch. In 1979, he became President and General Director of the company.

Wally Majesky is currently the Secretary-Treasurer of the Ontario Federation of Labour; he is a member of the Executive Council of the Ontario Federation of Labour and a part member of the International Brotherhood of Electrical Workers. His wide interests and sense of community service have resulted in appointment as a member of the Board of Directors of the United Way of Canada, the Social Planning Council of Metro Toronto, and the Canadian National Exhibition Association. He is a member of the Civil Liberties Association of Canada.

o CMHC Board



A black and white portrait photograph of Richard Lebeau, a man with dark hair, wearing a suit and tie, looking slightly to the right of the camera.

tive, environmental and municipal law and acting primarily as consultants to other firms lacking in this area of expertise.

In announcing Mr. Lebeau's appointment, Mr. McKnight drew attention to his extensive real estate background, adding "as a member of CMHC's Board of Directors, Mr. Lebeau will be instrumental in advising the federal government of policies which will benefit Canadians and their housing needs."

Mr. Lebeau joined the firm of Armand Des Rosiers Inc. in 1970. He served as Director of the Montreal Investment Branch from 1974 to 1977, when he became Vice-President,

When the announcement of Mr. Majesky's appointment was released, Mr. McKnight noted "Mr. Majesky's experience in the housing field, through the Labour Council of Metropolitan Toronto's non-profit housing corporation of which he is chairman, will contribute new views to the Board of the Corporation."

He went on to add "Because Canadians' housing needs are ever changing and Mr. Majesky is so closely connected with so many Canadians through his various labour affiliations, he will be a valuable addition to our Board". □

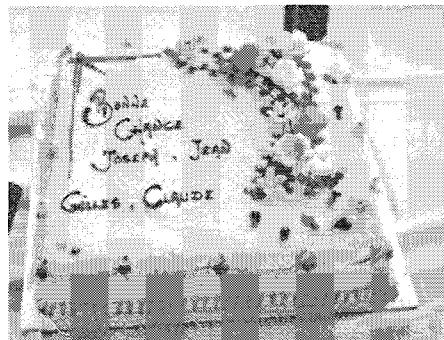
Richard Lebeau

Four Retire from Longueuil

When four people retired from the Longueuil Branch recently, staff got together to wish them "Good luck" and to share a cake that was inscribed with the same wishes.

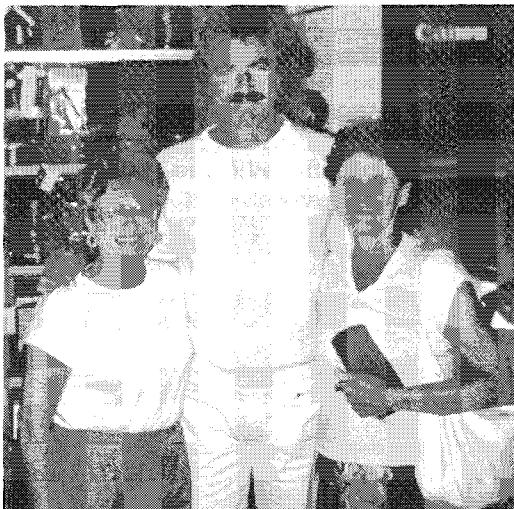
Those retiring included Jean Le Mao, Joseph Naggiar, Gilles Lambert and Claude Robin.

Our photos, (courtesy of Yvon St. Louis) show the cake before it was cut, and Gilles Lambert proudly holding a saw blade with which he was presented. With Gilles is Branch Manager Ann Goulet.□



Eat Your Heart Out Tom Selleck Fans!

Many of you have to make do with watching him once a week on "Magnum, P.I." but CMHC Edmonton's own Alice Yurkovich, Finance Manager, met him in person during her spring vacation in Hawaii. To prove it, Alice brought back a picture: Alice is on Tom's left and her friend Marlene Bendiak is on his right. "Even my daughter was jealous when I told her", said Alice who described how she was out shopping one day and met Tom Selleck in a kitchen shop. Says Alice, "I guess even he needs to buy pots and pans."□



Group Presents Training Seminars



Our photograph shows Jack McBain (right) with Jerry Switzer, Lorraine Belrose, and José Legault Coté as they learn the printing cost is usually only a small component part of the total cost of a new form.

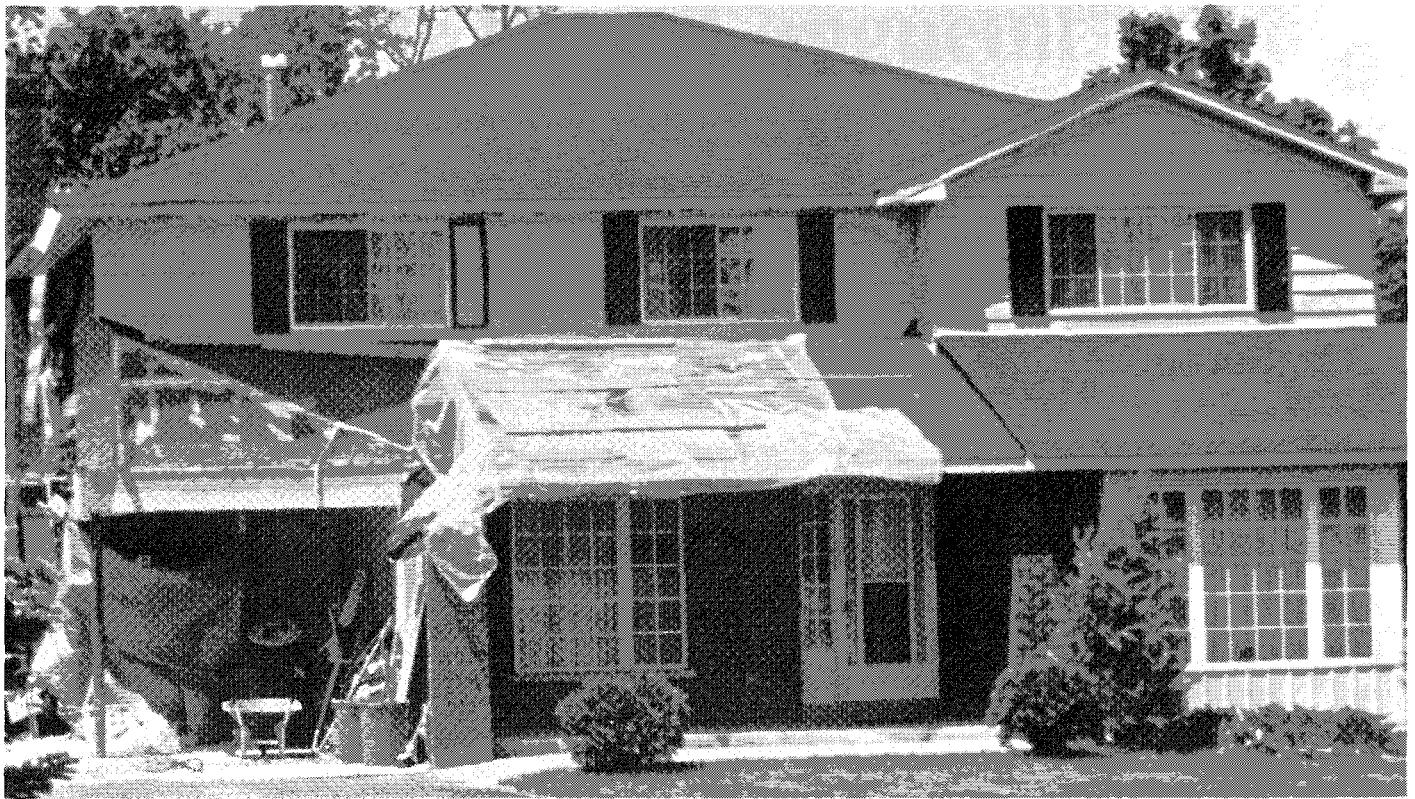
photo by Bill Cadzow

Seminars on forms analysis and development within CHMC have been developed and presented by the Forms Management Section of the Business Systems Documentation Group.

The purpose is to provide management with an opportunity to strengthen productivity in divisions and field offices through an analysis of existing forms and procedures and the development of new systems.

Personnel attending the seminars — and there have been 92 representing 22 divisions or groups to date — have a chance to fortify existing knowledge in this area and to learn new skills.

Presented by Jack McBain, Senior Consultant, BSDG, the seminars cover five areas: the real cost of forms, analysis before design, the fact-finding questionnaire, standard form layout, and lead times required for delivery. □



Here is an example of a house remaining relatively undamaged while the attached garage has been completely blown away.

What Can We Learn From

About ten days after the tornado disaster hit the Barrie area, two representatives of the Project Implementation Division at National Office visited the area.

One of the activities of the group is to investigate the degradation of buildings and building materials; they look for moisture damage, deterioration caused by harsh weather, and many other things that most of us wouldn't think of.

DISASTERS?

There is seldom a chance to take a look at as many houses in various states of disrepair as the tornado provided. Usually, building constructions are concealed and it is difficult or impossible to check on the condition of sheathing, wall studs, insulation, and other items without first opening walls. Yet, it is necessary to find evidence of problems for the Corporation

to be able to make recommendations for changes based on findings.

Consequently, it was with some curiosity that Bob Stapledon, Project Manager, and Paul Duffy, Project Officer, visited the devastated area. Bob said they went expecting to see variations in damage relating to the intensity of the storm. They also anticipated a fair amount of roof damage in the high winds as the commonly used method of securing roof trusses to walls is by nails driven at angles (toe-nailing). Overall, they wanted to see what had happened, and why, making no initial pre-judgements.

A meeting was held with the CMHC Branch Manager and two of the inspectors to try to get an understanding of the problems home owners would be having — from obtaining reputable contractors to the availability of literature to assist in the reconstruction and clean-up of their homes.

It will be readily recognized that the information being sought by Bob Stapledon and Paul Duffy was far different from that generally seen by the general public or the press, yet some of the findings do reflect news reports.

For instance, they noted that many add-on structures had apparently been demolished by the storm. This was particularly noticeable in the case of garages where large doors could have been swept away. The structure could not resist the rise in air pressure which

resulted. It is probable that such add-on structures are built to standards different to those applying to the principal building. In the fringe areas of the devastation, they saw many cases of garages being wrecked even though the associated houses were relatively undamaged.

There was a growing realization of the extent to which flying debris was a problem: one building showed signs of impact on the walls approximately every 20 cm (8 inches), while there was also evidence of wind forces strong enough to drive sheets of 10-15 mm ($\frac{1}{2}$ - $\frac{3}{4}$ inch) plywood into concrete, brick walls, and in one case, through a 20mm stucco wall. This emphasizes the need for people to take prompt cover in the event of a tornado warning — notice of more than a few minutes is seldom available, so in many instances it is imperative for people to take cover immediately.

Both the speed and fury of a tornado are amazing. Reports indicated that the whole storm passed in fifteen minutes, but most of the serious damage occurred in less than one minute.

Canadians are seldom exposed to

damage on this scale, and many issues come into play when one is faced with rehabilitating or bulldozing homes. In the case of row houses, for example, 80 per cent agreement among owners in the row is needed before work can proceed. Contractors may arrive in devastated areas in large numbers seeking work on repairs. While most are experienced and legitimate, some may not be, and this creates problems for home owners trying to get quality repair work done on a damaged building.

There is also an increased need for inspection of building repairs, but that's another story!

The National Research Council is presently examining data on how structures fail under severe wind pressure, and they are focussing on factors causing the loss of life, particularly those related to methods used to secure buildings to foundations.

It can be seen that, while we cannot prevent disasters such as the Ontario tornado, we can try to learn from them, and also try to provide information to the public that can be helpful in the future.□



This house, situated just off the main swath of the tornado that hit Barrie May 31, looks to be in good shape until one looks closely. Then it becomes apparent that walls and ceilings are cracked and other cracks appear around window and door frames. Windows and doors that used to shut cleanly now stick. These problems are said to have been caused by pressure changes throughout the building, resulting from the high winds.

Surprised Singer Performs at Ottawa's National Arts Centre

When you go out for an evening's entertainment, you don't often expect to become a part of that entertainment. That's what happened recently to Leo Marti-Aguilar of the Support Centre, National Office.

Leo knew a friend of his was playing in a concert of Spanish music at the National Arts Centre Studio, and wanted to take in the show.

Members of the NAC Orchestra were playing to a full house during the early part of the program, but, according to reviewers, had not been inspiring the audience.

Ed Honeywell, who is Leo's friend, was guitar soloist for the evening. He knew Leo was to be present and spotted him sitting at his table enjoying the show. He invited the surprised Leo to join him on stage, and Leo was asked to sing.

Leo said afterwards that had he been asked to play the guitar, he has performed on stage so much it would not have worried him, but he was initially quite nervous about the idea of singing flamenco music. However, once he got into it, he saw that the audience were becoming interested and overcame initial nervousness.

According to Ottawa Citizen music reviewer Jacob Siskind, Leo seems to have stolen the show. Siskind complimented Leo on his voice which was clear, understandable, and in tune, and added "He made the evening come to life. People who had been nodding off in their chairs or looking nervously for the exits relaxed, sat back and enjoyed themselves. The mood in the hall changed completely".

For all his singing success, Leo doesn't think he would do it again.

There is one thing he will do again, though: for the past three years, Leo and a couple of his friends have provided an entertaining concert for the kick-off of the CMHC National Office United Way Campaign, and this year the group has been booked to entertain once again. Back by popular demand, you might say.

But as a guitarist, not as a singer! □



*Classical guitarist (and singer!) Leo Marti-Aguilar.
photo by Bill Cadzow*

Improving Interpersonal Communication

A lecturer recently stood in front of a small group at a meeting, and began by saying that in a few moments, he would ask selected people in the room to tell something unusual about themselves.

As you can imagine, everyone froze. Eyes were downcast in the hope that, by avoiding eye-contact, the speaker would select someone else.

Participants later said that they experienced a number of emotions that ran from fear to cold sweat as the lecturer kept on speaking about unimportant matters for a short time.

He then finally put everybody's mind at rest by saying he would not ask for that information after all, but was merely demonstrating how any of us may be affected by something said, especially if said by someone we perceive to be a superior in the office environment.

Consider the other person

Good interpersonal communication begins when we consider the other person's point of view. Especially if we are at least one step above the bottom rung on the organizational ladder. When the other person becomes "up-

tight" as the lecturer demonstrated, communication suffers. The other person is always wondering what is coming next, whether there is a hidden agenda on the part of the speaker, or if something is being misunderstood. A stressful situation is created.

When we put the other person at ease with a friendly manner that encourages response or even questions, the message we wish to impart is much more likely to get through.

Communication does not take place with the sending of a letter, memo, or even face-to-face when we speak. The process is only complete when the other person or persons have "received the message", and understood it.

We all like to talk

It is a human trait to enjoy talking, or sharing ideas with others. Especially our own ideas!

We can become more effective as speakers, or communicators, if we consider a few points:

If we feel positive and open when initiating a conversation, we will have better results than we do when personal work pressure or frustration is put onto the listener. This is especially true when the listener is a subordinate, and disastrous if it is a client, customer, or somebody from outside our immediate environment. Therefore, personal frame of mind is important.

So are the tone of voice, and gestures we use. This is non-verbal communication which can either enhance or detract from the message. We have all heard people speak when their tone or gestures say something very different to the words.

Another non-verbal communication is body language. Few of us really

understand it well enough to explain, yet most react instinctively when we sense the speaker is not genuine, may be hiding something, or is not comfortable with what he or she is saying. If conversation is an important part of office life, we should try to learn about body language.

Directness in conversation is important, again, especially within a work environment. Planning helps, because indirect speech often reveals uncertainty or indecision. When we think first about what we wish to say, we can say it more directly. Few people react warmly to those who constantly "beat about the bush".

Finally, it is always a good idea to make sure (if the matter is important) that the other person has understood. A carefully worded question can check this out, or further discussion can be equally revealing, and indicate whether more explanation is required or not.

Only when the message has been received and understood can we assume the communication process is complete and successful. Thoughtful consideration of the needs and wishes of the listener(s) will always help to assure that success. □



Job **STRESS**

While nearly everyone feels some degree of stress, the extent of it may depend on your personality and the kind of work you do.

A person who is highly competitive or impatient, or who has unrealistically high expectations for salary, status, or career development may be more prone to stress than more placid, easy-going types. There are some other factors that may play a part, and some of these may vary from time to time. These factors can include health, financial situation, legal problems, and events that change lifestyle, such as marriage or divorce. Not all factors need necessarily be bad — in addition to a new/happy marriage, they might also include a promotion.

A working environment can add to stress if it is noisy, uncomfortable, or poorly lit, but the demands of a job often are more noticeable. People will have to meet frequent deadlines or quotas, handle too heavy or too light workloads, or who routinely perform tasks that are too simple or too difficult, can experience job stress. Relationships with others at the workplace

Some stress can be good for you, because it can have a positive effect such as stimulating thoughts to arrive at a solution to a problem, but too much stress can be harmful, leaving you angry, frustrated, depressed, or just plain tired.

It is stress on the job that can make you feel tense, anxious, or nervous. Sometimes, it can lead to a feeling of excitement.

It is important that the effects of stress be controlled as much as possible, and by understanding how stress affects your mind and body it becomes possible to handle stress effectively.

Can Get To You

either be a source of strength or a cause of stress.

In general, one might consider that the stressful jobs or types of work mentioned above should best be handled by the placid, easy-going type of individual, but it often doesn't work out that way. Often, it is the intense, competitive type that takes on the high pressure function.

What does stress do?

Too much stress can result in health or emotional problems, which in turn can affect your life as well as your job; over a long time, stress may contribute to heart attack, high blood pressure, or stroke. It may also cause a good natured person to become irritable or depressed, which may damage personal or work relationships.

According to some American studies, people under stress are more likely to be involved in accidents either at home or at work. In particular, the ability to drive or do other complex tasks that normally require total attention may be impaired by stress. Judgmental errors can easily creep in when part of the mind is preoccupied.

Chances are, a person under severe stress is also less productive and much more apt to make mistakes. A feeling of tiredness can result in a lower energy level.

It must be pointed out that there may well be other causes of problems of this nature, besides stress, and a regular medical check-up is recommended.

Recently, a Tufts University research team went into this further. In lay language, John Jemmott examined an antibody thought to protect against respiratory infection in a group of dental students. He found that the antibody level fell during periods of stress, such as at examination times, and that the fall was most significant at times the students themselves felt they were under the most stress.

There is a technical term for people working in this overall field — psychoimmunologists. Their basic belief is that disturbances in your life can reduce your immune function, which in turn can increase your susceptibility to infectious disease. There is some belief that even the degree of susceptibility to cancer may be affected.

Adjusting habits to reduce stress

It is possible to reduce the level of stress by doing some things and not doing others. People under stress should examine health habits, work habits, and personal habits.

People who maintain good health habits on a regular basis generally suffer less from stress than those who do not. This means getting plenty of sleep (somewhere between going to bed right after supper and staying up for the credits of the last late movie!), and eating a balanced diet that includes fresh vegetables, fruit, meat/fish, and whole grain breads or cereals.

A good breakfast does more than help with the diet — it can also help to avoid accidents. This is particularly important to remember on a vacation that involves a lot of driving.

Exercise is also important, but it doesn't matter what form of exercise you prefer as long as it is regular. If you haven't been in the habit of exercising regularly, once again a medical check-up is advised before you begin.

Finally, (surely this doesn't need much mention?) stay away from drugs. Not just excessive alcohol and cigarettes, but also off-the-counter pills which may cover up signs of stress without dealing with the problems it causes.

Some of these suggestions overlap into the area of personal habits. Others include having interests outside the job and family, making sure leisure time is available for exercise, and pampering yourself! If what you like most is relaxing in a hot tub with a good book, make sure you do it when you feel the need.

That may be tough on others in the household, and may call for some consideration, but keep in mind you may be less valuable to others when you do not feel yourself, so some time for personal needs is essential.

At work, discuss any severe prob-

lems with a colleague or supervisor, and try to be positive and realistic about your career as well as your job. It's fine to aim for the top, but to expect to get there two years after leaving university is asking too much!

Learn to manage time carefully, and prioritize work tasks. Make a list of the work immediately ahead, and decide which must be done first, which can wait until afterwards. And it doesn't matter if all jobs are urgent — since it is impossible to do them all at once, some have to be 'more urgent' than others.

It helps to relax
If a particularly stressful time is

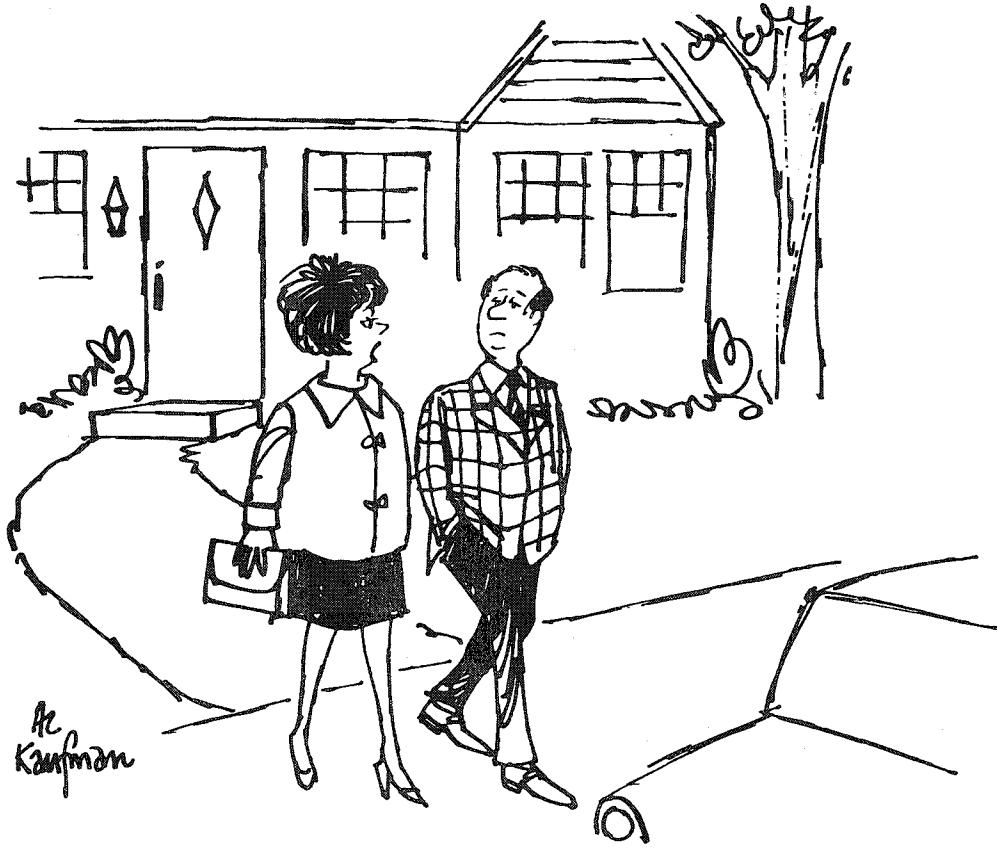
encountered, it helps to sit back comfortably, close your eyes, think about something really pleasant (your favourite thoughts, whether of that relaxing tub or a tropic beach) and breath deeply a few times.

A little light stretching can often help, too, or you can find out about office exercises if you are often desk-bound.

The main thing is not to take chances with your health. Recognize causes of stress in your own life, and the warning signs they may produce. It then becomes easier to take the necessary steps to reduce that stress.

And above all, if in any doubt about causes of symptoms, consult your doctor. □

"You might as well have told them my age, after bragging that we have a 5 1/4 percent mortgage on our house."



PERSPECTIVE

Canada Mortgage
and Housing Corporation

Société canadienne
d'hypothèques et de logement

Vol.

be

Canada Mortgage and Housing Corporation
Société canadienne d'hypothèques et de logement

Canadian Housing Information System
Système canadien d'information sur le logement



MUTATIONS

Françoise Moreau, de la succursale de Hull à la Division du logement social (commis au codage).

Ann Beaulne, de la Division de l'administration à la Direction générale de la trésorerie (opératrice de traitement de textes).

Béatrice Dubois, de la Division de l'administration à la Direction générale de la trésorerie (opératrice de traitement de textes).

Susan A. Gerrard des Services statistiques à l'Analyse des lignes de conduite financières (commis principal-Traitement des données).

Jacqueline Meunier-Bureau, des Cours de formation pour la restauration des habitations (Québec) aux Services techniques — Montréal (conseillère régionale).

Michel Brassard, de la succursale de Montréal à la succursale de Laval et des Laurentides (évaluateur de programmes).

Johanne Goulet, de la succursale de Montréal à la succursale de Longueuil (directrice, Programmes sociaux).

Lynn Blais, de la Division de l'administration à la Sous-section de l'administration sectorielle (opératrice de traitement de textes).

Tammy Carpini, de la Division de l'administration à la Sous-section de l'administration sectorielle (opératrice de traitement de textes).

Valerie J. Trafford, de la Division de l'administration à la Sous-section de l'administration sectorielle (opératrice de traitement de textes).

Richard A. Kenny, de la Gestion de la qualité des systèmes au Centre des ressources humaines (agent de liaison avec les bureaux extérieurs).

Ronald G. Andrew, de la Direction générale de la trésorerie à la Division des propriétés immobilières (directeur, Planification commerciale et exploitation).

Lise Boudrias, de la Division de l'administration au Centre de communication et d'information (opératrice de traitement de textes).

Monique P. Lalande, de la Division de l'administration au Centre de communication et d'information (opératrice de traitement de textes).

Lise M. Guillemette, de la succursale de Longueuil à la succursale de Montréal (agent, Collectifs d'habitation et ensembles existants).

Terrence A. Dawson, de la Division de la vérification des opérations à l'Analyse des lignes de conduite financières (agent des systèmes financiers).

Carl D. Rumscheidt, du Centre de la formation pour la restauration des habitations à la Planification d'urgence, B.N. (coordinateur).

Cécile Gougeon, du Bureau régional du Québec à la succursale de Montréal (opératrice de traitement de textes).

Thomas F. McBride, de la Division des services financiers à l'Infrastructure des terrains (analyste financier et agent de contrôle des coûts).

Sylvie Crispo, de la succursale de Hull à la Division des créances hypothécaires et des règlements d'assurance (agent du contrôle des paiements).

Aurel LeBlanc, de la Comptabilité des prêts et des créances hypothécaires à la Division des créances hypothécaires et des règlements d'assurance (agent principal du contrôle des demandes de règlements).

Penny St-Pierre, de la Division de l'administration au Groupe de la gestion du portefeuille (opératrice de traitement de textes).

Michel Guay, de la succursale de Laval et des Laurentides à la succursale de Chicoutimi (chef évaluateur).

Gwendolyn O'Brien, de la Division de l'administration aux Services techniques, B.N. (opératrice de traitement de textes).

Nadia Safarian, de la Comptabilité fédérale-provinciale aux Services financiers (agent de comptabilité de gestion).

Patricia Akeson, de la Division de l'administration à l'analyse des lignes de conduite financières (commis principale, Contrôle du traitement des données).

Erin D. Burnett, des Services financiers à la Direction générale de la trésorerie, (analyste financier).

Carole Halman, de la succursale de Hull aux Services financiers (agent de comptabilité des bureaux extérieurs).

Robin Kingsbury, de la Comptabilité fédérale-provinciale aux Services financiers (commis principale, Comptabilité du ministre).

25 ANS

Ann P. Blair, agent administratif, Bureau du secrétaire de la Société.

Sandra A. Pranschke, chef, Administration des programmes, Sous-section de la gestion des terrains.

RETRAITE

Emmanuel Bertsch, inspecteur, Services techniques, succursale de Saskatoon.

DÉCÈS

John W. Straiton, comptable, succursale de Toronto, le 3 juin 1985 (à la retraite depuis décembre 1959).

Robert H. Young, inspecteur, succursale de Kingston, le 12 mai 1985 (à la retraite depuis le 10 mai 1985).

Rodrigue Deveault, succursale de Montréal, le 6 mai 1985 (à la retraite depuis décembre 1980).

Russell V.G. McCoshen, du Département de la statistique, Bureau national, le 24 avril 1985 (à la retraite depuis novembre 1970).

Arthur Fitz, du Bureau régional des Prairies, le 25 mai 1985 (à la retraite depuis décembre 1971).

**allées
et venues**

Tournée du président du Conseil d'administration



Le président du Conseil d'administration, Robert Jarvis (debout, au centre), avec à ses côtés le directeur général de la région des Prairies, Peter Anderson, à gauche, et le premier vice-président, Raymond Boivin, à droite, discutent des affaires de la Société avec le personnel de la succursale de Calgary. □

dialogue

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

ACTIVITÉS DU BUREAU DE LA PROMOTION FÉMININE

Q. Si je comprends bien, toute employée qui participe aux activités du Bureau de la promotion féminine le fait bénévolement, et la responsabilité du travail qui en découle appartient à la représentante ou à la déléguée. La représentante ou déléguée au Bureau de la promotion féminine est-elle autorisée à demander qu'une employée de soutien de sa division accomplitte

des tâches pour lesquelles elle n'a pas elle-même les compétences requises, par exemple, dactylographier ou photocopier, même si ces tâches ne figurent pas dans la description de poste de l'employée de soutien?

R. Les postes à la Société prévoient l'exécution de «tâches connexes», et la description de poste devrait normalement l'indiquer. Par conséquent, dans la situation présente, il convient effectivement que le direc-

teur confie à une employée de soutien ces responsabilités supplémentaires de photocopie et de dactylographie.

Puisque la Société appuie le concept du Bureau de la promotion féminine et de l'égalité d'accès à l'emploi, les directeurs voudront peut-être démontrer leur bonne volonté de façon tangible, en demandant à leur personnel de bureau d'aider la déléguée, comme vous le décrivez. □

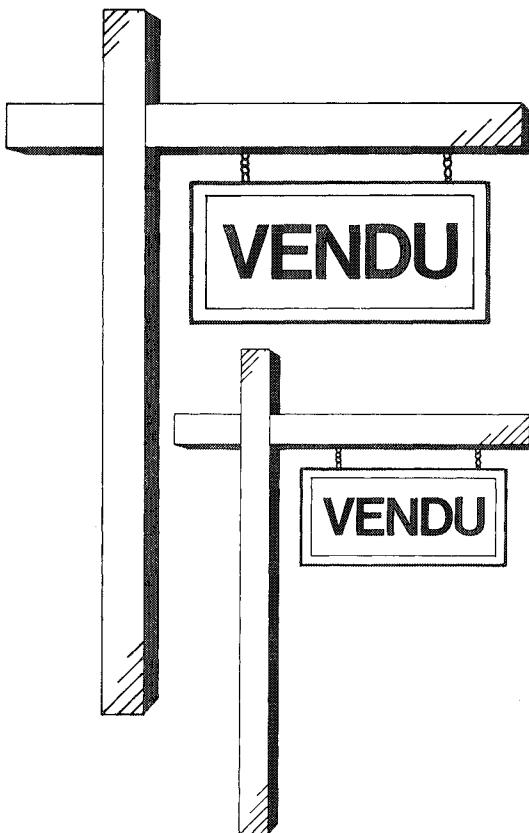
PERSPECTIVE

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

On n'a pas souvent la chance de prendre une telle photo! Marnie Mudry, commis des propriétés immobilières à la succursale de Calgary, avec des enveloppes contenant les clefs des maisons nouvellement vendues. (voir page 2)
photo de Bill Cadzow



Reprise des affaires à Calgary



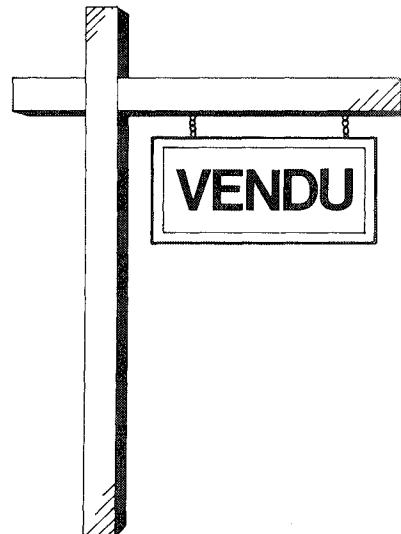
On ne peut encore parler d'affaires «en plein essor», mais le directeur des propriétés immobilières de la succursale de Calgary, Kurt Penner, a pu constater depuis mars 1985, une augmentation croissante des affaires.

En effet, en juin 1985, la succursale de Calgary a vu doubler son chiffre de ventes par rapport à celui de n'importe quel mois de 1983 et 1984. Il s'agit donc d'une tendance à noter et Kurt affirme que, pour le moment, tout indique que le marché demeurera ainsi actif tant que les taux d'intérêt demeureront stables.

Le bureau inscrit en moyenne 35 maisons par semaine et en vend à peu près 30.

On a d'abord constaté ce revirement des affaires immobilières en mars dernier, et les chiffres de ventes n'ont pas cessé d'augmenter depuis avril.

Mettant l'accent sur les aspects positifs du marché actuel des affaires immobilières de Calgary, la succursale fait aussi remarquer que le service des prêts traite et approuve plus de prêts par mois que jamais, ayant conclu, en juin dernier, 638 transactions de ce genre. □



Un agent immobilier de Calgary communique avec la succursale de Calgary, au nom d'un client, pour faire une offre d'achat. Elle cause avec Kurt Penner, au centre, et Al Porter.

Deux nouveaux dossiers

D'INFORMATION

de la
SCHL

La trousse comprend aussi une liste de quelques publications pertinentes de la SCHL, donne le nom et l'adresse de contacts dans la région, et prévoit un espace pour insérer les cartes d'affaires.

Le **Dossier d'information pour les agents immobiliers** est un dossier de petit format qui donne des renseignements semblables aux agents immobiliers. Comme il se garde aisément en poche, les agents immobiliers seront en mesure de répondre en connaissance de cause aux questions concernant notamment l'assurance-prêts hypothécaires de la LNH.

Ce deuxième dossier contient aussi une liste des publications de la Société axées sur les besoins de ce public précis et de leurs clients, et un bon de commande payé d'avance.□

La SCHL a préparé deux nouveaux dossiers d'information destinés aux prêteurs et aux agents immobiliers.

Le produit est un dossier de référence pratique et détaillé précisant les primes et les frais en vigueur depuis janvier.

Le **Dossier d'information pour les prêteurs** expose, sur certaines feuilles, les nouvelles primes, les nouveaux droits de souscription (exposant tous les frais des maisons individuelles, des logements locatifs, des logements en copropriété, des foyers d'hébergement, des maisons de soins infirmiers et d'autres types de propriétés), et traite, sur d'autres feuilles, de l'acceptation des évaluations du prêteur et des approbations de prêts fort simples.

Une autre section de la trousse traite des éléments nécessaires à un service rapide et fournit une liste de vérification des documents requis dont ne pourra se passer le prêteur et le personnel de la SCHL.

L'être humain a toujours sa place dans le bureau informatisé d'aujourd'hui



Danielle Dupont Devine,
Secteur du développement
de l'organisation, donne
une explication à Judy
Kozma, de la succursale
de Sudbury.

L'être humain a toujours sa place dans le bureau informatisé d'aujourd'hui... mais il faut parfois qu'il apprenne de nouvelles techniques!

Cela remonte sans doute à l'invention de la première machine à écrire: les employés de bureau qui avaient toujours tout écrit à la main avaient alors dû apprendre à maîtriser cette nouvelle machine et, immanquablement, l'avaient trouvée plus rapide, plus propre et plus professionnelle, mais aussi, sans doute, bruyante!

Nous nous sommes aussi adaptés à la présence de photocopieurs, de calculateurs, de télex, et de bien d'autres appareils que nous considérons maintenant comme faisant partie du décor, et dont nous nous plaignons s'il ne s'agit pas des tous derniers modèles.

Bien sûr, le traitement de textes a sa place parmi nous depuis quelque temps déjà, dans le monde du travail en général, et dans les bureaux de la SCHL en particulier. Mais le matériel de traitement de textes devient de plus en plus polyvalent et évolué.

La direction de la SCHL a donc décidé, à la fin de 1983, de ne plus acquérir de machines de traitement de textes Micom pour quelque temps et d'interrompre l'expansion des réseaux Miconet, Telex et Rapifax, le temps d'évaluer les possibilités de «bureautique» du matériel de la Northern Telecom.

Cette évaluation est maintenant terminée; les responsables ont soumis leurs rapports, et les cours de formation à ce nouveau système de traitement de textes sont déjà en marche. Nous avons fait un autre pas sur le chemin de la bureautique.

Qu'est-ce que la bureautique?

Il n'existe pas de définition normalisée de la bureautique, mais on s'entend généralement à dire que ce terme désigne un ensemble de systèmes informatiques conçus pour faciliter (ou «automatiser») les fonctions de bureau habituelles.

Tout comme on est passé des lettres d'affaires écrites à la main aux lettres dactylographiées avec copies carbone (il est à se demander comment on préparait autrefois les copies d'archives), la frappe, la révision, la correction et la retrousse de textes sont devenues le traitement de textes. De plus, le classement électronique a remplacé les dossiers, et le logiciel de gestion des données a supplantié bien des listes et registres autrefois tenus à la main.

Le courrier électronique est un domaine que chacun maîtrisera sous peu, si cela n'est déjà fait, car il s'agit d'un système plus facile à utiliser et plus souple que le télex qui, de plus, permet de réduire assez considérablement les frais de téléphone.

La bureautique met la technologie à la portée des non-spécialistes dans leur milieu de travail. Elle est à son meilleur lorsque les gens se rendent compte qu'elle leur permet d'effectuer leurs tâches plus rapidement en faisant moins d'efforts, et qu'elle cadre bien avec la routine habituelle du bureau.

Les coûts sont considérables... les avantages aussi

La dépense d'investissement nécessaire à l'achat du matériel peut être considérable: un terminal à écran NTL 585 équipé d'imprimantes, d'une unité centrale, d'installations de liaison et de logiciels et son entretien coûtent habituellement entre 10000\$ et 12000\$, ou 400\$ par mois.

La bureautique a toutefois des avantages tangibles — coût d'exploitation moins élevé, grâce au remplacement de matériel spécialisé par du matériel multifonctionnel, et économie de temps, le travail pouvant être effectué plus rapidement avec moins de ressources. Il y a aussi des avantages intangibles, notamment la préparation de documents plus professionnels, de moins grands efforts, des réponses rapides et plus justes et l'amélioration de la qualité de la vie au travail, les employés n'étant plus tenus d'effectuer des tâches monotones et répétitives.

Primo: le traitement de textes

Le Groupe de la bureautique du Bureau national a pour mandat d'installer les appareils de soutien de bureau propres au matériel de la Northern Telecom, et de former et d'encourager le personnel à les utiliser comme il se doit. On a prévu mettre tout d'abord l'accent sur le traitement de textes et, plus tard, sur le courrier électronique — dont on traitera dans un prochain numéro de «Perspective».



Des «élèves» de trois bureaux de la Société se familiarisent avec les nouvelles techniques. De gauche à droite: Ron Smith, coordonnateur des systèmes de gestion, Bureau régional de l'Atlantique; Judy Kozma, opératrice de traitement de textes, succursale de Sudbury et Linda Young, administratrice des systèmes de soutien, Bureau régional de l'Ontario.

photos de Andrews-Newton

Pour ce qui est du traitement de textes, le Groupe mettra en place un nouveau programme sur les mini-ordinateurs de la Northern Telecom (NTL). Cela ne signifie pas que nous abandonnons les Micom existants; au contraire, le nouveau système permettra d'augmenter nos capacités, et nous continuerons d'utiliser les Micom pour ce qui est des applications de traitement de textes nécessitant les particularités qu'offre Micom et (ou) l'expérience et le dévouement d'un opérateur professionnel. Néanmoins, les mini-ordinateurs NTL, qui peuvent aussi exécuter toutes les tâches habituelles de traitement de textes, permettront à tous les bureaux qui ne sont pas équipés de Micom de faire eux aussi du traitement de textes.

Cela rendra grand service à tous ceux qui participent à l'élaboration de rapports ou d'autres types de documents: les auteurs des rapports pourront rédiger leurs textes directement à l'écran d'un ordinateur et y apporter eux-mêmes leurs corrections plutôt que d'abord rédiger ce texte à la main, et ensuite demander à une dactylo ou à un opérateur de traitement de textes de le dactylographier. Les révisions à apporter à des documents qu'ils préparent pour d'autres ne seront plus le cauchemar des dactylos et des secrétaires. Diverses personnes pourront travailler simultanément à diverses sections d'un même rapport et ensuite, au moyen de l'ordinateur, fusionner le tout.

Plusieurs groupes du Bureau national utilisent ce type de traitement de textes «partagé» depuis quelque temps déjà. Les employés de la Direction générale des systèmes et les programmeurs sont d'avis que ce système convient très bien au nombre de documents qu'ils doivent préparer.

Omniword/Omnimots

Voilà les noms du logiciel de traitement de textes anglais et de sa version française pour les appareils NTL. Ce logiciel permet de créer, de réviser, de fusionner et de copier des documents de toutes longueurs ayant jusqu'à 159 caractères par ligne, quel que soit le nombre de lignes. Il permet aussi de faire la mise en page (en-têtes, notes de bas de page, tableaux, pagination, espacement vertical ou horizontal, rentrés, etc.) et de faire le contrôle des documents. Il catalogue les documents, le nom de l'auteur et de l'opérateur, le titre du document et sa description, ainsi que la date de la dernière révision.

Le logiciel Omnimots est facile d'utilisation, et chacun peut rapidement en acquérir une connaissance de base lui permettant d'effectuer son travail. Il n'y a que quelques commandes à mémoriser — en fait, elles sont toutes écrites sur le clavier. Aussi, les personnes qui savent déjà dactylographier apprendront-elles à utiliser le logiciel en un tour de main. Comme Omniword/Omnimots offre un grand nombre de possibilités, il faut toutefois jusqu'à trois ou quatre jours de formation et de pratique pour parvenir à toutes les connaître. En pratique, des employés de chaque région recevront une formation et seront ensuite appelle-

lés à former les autres employés des succursales. Les utilisateurs du Bureau national seront formés au Centre de formation du bureau, et on dispensera des cours supplémentaires si le nombre de demandes le justifie.

Il avait été prévu que la formation commence en juillet 1985, et les cours seront bien en marche au moment où paraîtra cet article.

Le logiciel Omniword/Omnimots convient à n'importe quel terminal, et plusieurs personnes peuvent partager une même imprimante. Chaque bureau recevra à la fois les versions anglaise et française du logiciel et pourra utiliser l'une ou l'autre, ou les deux, la version française pouvant servir à des documents anglais, et vice versa. La sécurité des documents demeure la responsabilité de chaque bureau et on sauvegardera hebdomadairement (plutôt que quotidiennement) les documents séparément des fichiers PCO (option de calcul personnel). D'ici octobre, des imprimantes qualité courrier devraient être installées dans tous les bureaux.

La directrice du Groupe de la bureautique, Wita Schliewen, affirme qu'elle ne s'est heurtée à aucune résistance au nouveau système, et que l'enthousiasme des gens grandit à mesure qu'ils apprennent davantage comment il fonctionne.

Cela n'a rien d'étonnant car, en fin de compte, nous aimons tous effectuer notre travail quotidien à l'aide du matériel le plus moderne, le plus efficace et le plus à jour. □

Robert E. Jarvis



Ross Marks, maire de 100 Mile House (C.-B.) depuis vingt ans, est récemment devenu le quatrième nouveau membre nommé au Conseil d'administration de la SCHL par l'honorable Bill McKnight, ministre responsable de la Société.

Plus tôt ce printemps, Robert E. Jarvis, de Toronto, avait été nommé président, tandis que Richard Lebeau, de Montréal, et Wally Majesky, de Toronto, étaient tous les deux devenus de nouveaux directeurs.

Ross Marks a une expérience considérable des affaires municipales. Il est actuellement conseiller à la Municipal Finance Authority et directeur de la B.C. Assessment Authority, et a déjà été président de la Union of B.C.

Nomination de quatre nouveaux membres du Cor

Municipalités et membre exécutif de la Fédération canadienne des maires et des municipalités.

En 1977, il a été nommé membre de l'ancien Groupe de travail Pépin-Robarts sur l'unité canadienne dont l'enquête a fait l'objet de débats nationaux à la fin des années 70.

La SCHL a fait connaître les trois autres nouvelles nominations le 6 mai dernier. En nous annonçant cette décision, M. McKnight a dit: «La nomination de ces trois hommes au Conseil d'administration contribuera à la compétence de la Société dans le domaine du logement, étant donné leurs diverses expériences et leurs connaissances des besoins et désirs des Canadiens quant au logement.»



Wally Majesky

Le président du Conseil d'administration, Robert E. Jarvis, est le principal associé du cabinet d'avocats torontois Goodman and Carr. Il est responsable de la section du cabinet chargée du droit administratif, du droit de l'environnement et du droit national.

M. Jarvis est devenu membre du barreau de l'Ontario en 1966, diplômé de l'École de droit de l'Université de l'Alberta et détenteur d'un autre diplôme en droit administratif et fiscal d'Osgoode Hall, à Toronto. Il a d'abord acquis son expérience alors qu'il travaillait au cabinet Thompson Rogers et, en 1973, a formé le cabinet Jarvis, Blott, Fejer and Pepino, qui se

de la section industrielle. En 1979, il a été nommé président et directeur général de la compagnie.

Wally Majesky est actuellement secrétaire-trésorier de la Fédération du travail de l'Ontario, membre du Conseil exécutif de la Fraternité du travail de l'Ontario et membre partiel de la Fraternité internationale des ouvriers en électricité. En raison de ses nombreux intérêts et de son sens de la collectivité, il a été nommé membre du Conseil d'administration de Centraide Canada, du Social Planning Council of Metro Toronto et de la Canadian National Exhibition Association. Il est aussi membre de l'Association des droits civils du Canada.

Il d'administration de la SCHL



spécialise en droit administratif, de l'environnement et national et agit principalement à titre d'expert-conseil dans d'autres entreprises n'ayant pas d'expérience en ces domaines.

Lorsqu'il a annoncé la nomination de M. Lebeau, M. McKnight a attiré l'attention sur l'expérience considérable en immobilier de cet homme et a ajouté: «En tant que membre du Conseil d'administration de la SCHL, M. Lebeau sera appelé à conseiller le gouvernement fédéral quant aux politiques qui profiteront aux Canadiens.»

M. Lebeau s'est joint au cabinet Armand Des Rosiers Inc. en 1970. Il a été directeur de la section des investissements de Montréal de 1974 à 1977, année où il est devenu vice-président

Au moment où il a annoncé la nomination de M. Majesky, M. McKnight a fait remarqué que «l'expérience de M. Majesky dans le domaine du logement, du fait qu'il a été président du Conseil d'administration du Labour Council of Metropolitan Toronto, une société de logement sans but lucratif, contribuera grandement au Conseil d'administration par ses nouvelles idées.»

Il a ajouté: «Comme les besoins en logement des Canadiens varient continuellement, et comme M. Majesky est si près d'un si grand nombre de Canadiens par le biais de ses diverses affiliations, sa présence au Conseil d'administration sera pour nous un véritable atout.» □

Richard Lebeau

Quatre employés de Longueuil prennent leur retraite

Les membres du personnel se sont réunis pour offrir leurs meilleurs voeux de succès à quatre employés de la succursale de Longueuil qui ont pris leur retraite, et pour partager avec eux un gâteau sur lequel étaient inscrits ces voeux.

Ces retraités sont Jean Le Mao, Joseph Naggiar, Gilles Lambert et Claude Robin.

On voit dans les photographies (que nous a fait parvenir Yvon St-Louis) le gâteau avant qu'il ne soit coupé, Gilles Lambert tenant fièrement la lame de scie que ses collègues lui ont offert et, avec lui, Ann Goulet, directrice de la succursale. □



Voyez ça, fans de Tom Selleck!

Beaucoup d'entre vous devez vous contenter de le voir une fois par semaine à son émission «Magnum, P.I.» mais Alice Yurkovich, directrice des Services financiers du bureau de la SCHL à Edmonton, l'a rencontré en personne pendant son séjour à Hawaï, le printemps dernier. Pour le prouver, Alice nous a rapporté une photographie: elle se trouve à la gauche de Tom, et son amie Marlene Bendiak, à la droite de celui-ci. «Même ma fille a été jalouse lorsque je lui ai raconté ce qui s'était passé», affirme Alice, qui a rencontré Tom Selleck dans une boutique d'articles de cuisine. «Il a sans doute lui aussi besoin de marmites et de chaudrons.» □



Présentation de séminaires de formation



Notre photographie montre Jack McBain (à droite) avec Jerry Switzer, Lorraine Belrose et José Legault-Coté, à qui l'on apprend que le coût d'impression ne constitue habituellement qu'un faible pourcentage du coût total d'une nouvelle formule.

photo de Bill Cadzow

Récemment, la Section de la gestion des formules de la Documentation des systèmes de gestion a préparé et présenté des séminaires sur l'analyse et l'élaboration des formules à la SCHL.

Ces séminaires ont pour objet de permettre à la direction d'accroître la productivité des divisions et des bureaux extérieurs par une analyse des formules et des méthodes actuelles et par la mise au point de nouveaux systèmes.

Le personnel présent à ces séminaires — jusqu'à maintenant, 92 employés représentant 22 divisions ou groupes y ont participé — a l'occasion d'approfondir ses connaissances actuelles dans ce domaine et d'apprendre de nouvelles techniques.

Présentés par Jack McBain, conseiller principal de la DSG, les séminaires portent sur cinq aspects: le coût réel des formules, l'analyse avant la conception, le questionnaire-sondage, la composition des formules types et les délais de livraison requis. □



On voit ici une maison peu endommagée mais dont la tornade a arraché le garage.

Quelles leçons tirer des

DÉASTIRES?

Il est rare qu'on ait l'occasion d'observer autant de maisons à divers stades de délabrement, comme nous l'a permis cette tornade. La plupart du temps, les charpentes sont dissimulées et il est difficile, voire impossible, de vérifier l'état du revêtement, des poteaux muraux, de l'isolant et d'autres éléments sans d'abord percer les murs. Il est pourtant essentiel de mettre le doigt sur les problèmes pour que

Environ dix jours après la tornade qui a balayé la région de Barrie en mai dernier, deux représentants de la Division de la mise en œuvre des projets du Bureau national se sont rendus sur les lieux.

L'une des tâches de ce groupe est d'étudier la détérioration des édifices et des matériaux de construction; ils observent les dommages causés par l'eau, la détérioration causée par le mauvais temps et bien d'autres particularités qui ne nous viendraient jamais à l'esprit.

la Société puisse formuler des recommandations fondées sur les résultats qu'elle obtient.

La curiosité a donc poussé Bob Stapledon, directeur de projets, et Paul Duffy, agent de projets, à se rendre visiter la région ravagée. Bob raconte qu'ils s'attendaient à voir des dommages de tous genres selon l'intensité de la tempête. Ils avaient prévu qu'il y aurait beaucoup de dommages aux toits causés par le vents violents, la méthode habituelle de fixer les fermes de comble aux parois étant le clouage en biais. Grosso modo, ils voulaient voir ce qui s'était passé, et pourquoi.

Ils ont eu une rencontre avec le directeur de la succursale de la SCHL et deux inspecteurs pour tenter de bien saisir les problèmes auxquels faisaient face les propriétaires — allant de l'embauche d'entrepreneurs fiables jusqu'à la documentation susceptible de les aider à reconstruire leurs maisons.

L'information que tentaient d'obtenir Bob Stapledon et Paul Duffy n'a rien de celle que connaît le grand public ou que communique la presse, bien que certains des résultats ressemblent à ceux de rapports parus dans les journaux.

Ils ont, par exemple, remarqué que bon nombre des constructions annexées avaient apparemment été détruites lors de la tornade. Cela était surtout évident dans le cas des garages dont les grandes portes étaient parties au vent: les charpentes n'avaient pas pu résister à l'augmentation de la pression atmosphérique qui en résultait.

Cela est sans doute attribuable au fait que les constructions annexées ne répondent pas aux mêmes normes de construction que celles qui s'appliquent au bâtiment principal. Dans les régions limitrophes frappées par la tornade, ils ont observé de nombreux garages qui s'étaient écroulés mais sans que la maison adjacente ait subi de gros dégâts.

Bob et Paul se sont rendu compte de l'étendue du problème que présentaient les débris au vent: ils ont vu sur le mur d'un édifice des traces de choc à environ tous les 20 cm (8 pouces), et de vents assez puissants pour enfoncer des feuilles de contre-plaqué de 10 à 15 mm (½ po-¾ po) dans le ciment, les murs en briques et même, dans un cas, un mur en stuc d'une épaisseur de 20 mm. Cela rappelle comment il est important que les gens se mettent rapidement à l'abri dès l'annonce d'une tornade: on dispose rarement de plus de quelques minutes pour prévenir d'une tornade.

La vitesse et la violence d'une tornade ont de quoi étonner. Selon certaines dépêches, la tornade de Barrie a fait tous ses ravages en une quinzaine de minutes, mais la plupart des dommages sérieux se sont produits en moins d'une minute.

Lorsque vient le temps de remettre en état ou de démolir les maisons, il

faut donc tenir compte de bien des éléments. Dans le cas des maisons en rangée, par exemple, il faut obtenir le consentement de 80 pour cent des propriétaires avant d'entreprendre les travaux. Il est possible que la région ravagée soit envahie par un grand nombre d'entrepreneurs cherchant des contrats de réparation. Bien que la plupart soient des gens d'expérience et honnêtes, certains ne le sont pas, ce qui crée des problèmes aux propriétaires qui tentent de faire bien réparer leurs édifices endommagés.

Il y a aussi un plus grand besoin d'inspections des réparations apportées aux édifices, mais c'est là une autre histoire!

Le Conseil national de recherches examine actuellement les données concernant le bris des charpentes soumises à de fortes pressions du vent, et met surtout l'accent sur les facteurs causant des pertes de vie, particulièrement ceux concernant les moyens de fixer les charpentes à la fondation.

Tout cela montre que même si nous ne pouvons pas prévenir les désastres, tels que cette tornade qui s'est abattue sur l'Ontario, nous pouvons apprendre bien des choses à partir des traces qu'ils laissent derrière eux, et essayer de fournir au public des renseignements qui pourraient s'avérer utiles dans les années à venir. □



Cette maison, à quelques pas du sillon de la tornade qui s'est abattue sur Barrie le 31 mai dernier, semble en assez bon état, jusqu'à ce qu'on s'en approche. On voit immédiatement les fissures sur les murs et les plafonds et celles près des cadres des fenêtres et des portes. Les fenêtres et les portes qui autrefois fermaient juste restent maintenant coincées. On attribue ces problèmes aux variations de pression atmosphérique dans l'édifice, causées par les vents violents.

Un invité-surprise en spectacle au Centre national des Arts

Lorsque vous sortez un soir voir un spectacle de divertissement, vous ne vous attendez pas à être du spectacle. C'est pourtant ce qui est arrivé dernièrement à Leo Marti-Aguilar du Centre de soutien du Bureau national.

Leo s'était procuré des billets pour un concert de musique espagnole devant avoir lieu au studio du Centre national des Arts, et auquel un de ses amis participait.

En première partie, l'orchestre du Centre national des Arts jouait à guichets fermés mais, selon les critiques, ne captivait pas son auditoire.

Ed Honeywell, l'ami de Leo, était guitare solo ce soir-là. Il savait que Leo devait être dans la salle et l'a aperçu, assis à sa table, prenant plaisir au spectacle. Il a donc invité Leo, tout étonné, à se joindre à lui sur scène, et lui a demandé de chanter.

Leo nous a avoué par après que si Ed lui avait demandé de jouer de la guitare, il n'aurait pas été si nerveux car il a souvent joué de la guitare sur scène, mais l'idée d'interpréter des chants flamencos l'a tout d'abord rendu fort mal à l'aise. Toutefois, après quelques mesures, il s'est rendu compte que l'auditoire prenait goût au spectacle et a pu surmonter sa nervosité initiale.

Selon le critique musical du "Citizen" d'Ottawa, Jacob Siskind, Leo semble avoir volé la vedette au spectacle.

M. Siskind a fait des compliments à Leo sur sa voix claire et juste, et a ajouté: «Il a mis de l'entrain dans la soirée. Les gens qui somnolaient dans leur fauteuil ou cherchaient nerveusement du coin de l'œil les sorties ont enfin relaxé, se sont enfoncés dans leur fauteuil et se sont amusés. L'atmosphère au studio n'était plus du tout la même.»

Malgré son immense succès en tant qu'interprète, Leo ne croit pas remonter sur scène de si tôt.

Mais il y a un projet auquel il participera encore: depuis trois ans, Leo et quelques-uns de ses amis participent à un spectacle de divertissement dans le cadre du lancement de la campagne Centraide du Bureau national de la SCHL et, cette année encore, le groupe jouera pour nous. À la demande populaire, direz-vous.

Mais comme guitariste, et non pas comme interprète! □



Leo Marti-Aguilar
photo de Bill Cadzow

Comment améliorer la communication interpersonnelle

Un conférencier s'adressant récemment à un petit groupe lors d'une réunion a commencé son propos en disant que, dans quelques minutes, il demanderait à certaines personnes dans la salle de révéler une de leurs caractéristiques que très peu de gens connaissent.

Bien sûr, tout le monde est resté figé sur place, les yeux cloués au sol, espérant qu'en évitant que leur regard croise celui du conférencier, ce dernier choisirait quelqu'un d'autre.

Les participants ont par la suite avoué qu'ils avaient ressenti un certain nombre d'émotions, allant de la peur à la sueur froide, alors que, pendant quelques minutes, le conférencier avait continué à leur parler de tout et de rien.

Enfin... après quelques instants... il avait rassuré tout le monde en précisant qu'il ne leur demanderait pas ces confidences, mais qu'il avait tout simplement voulu leur montrer comment chacun peut être touché par les propos d'un autre, surtout si cette autre personne est un supérieur du milieu de travail.

Penser à l'autre personne

Pour qu'il y ait une bonne communication interpersonnelle, il faut d'abord considérer le point de vue de l'autre personne, surtout si l'on se trouve le moindrement au-dessus du premier échelon de l'échelle organisationnelle. Lorsque la personne qui écoute est «très tendue», comme l'a démontré le

conférencier, la communication passe mal. Elle se demande toujours ce qui va arriver, si l'interlocuteur a quelque intention secrète, ou si elle a mal compris quelque chose. Il se crée donc une certaine tension.

L'interlocuteur qui met la personne qui l'écoute à l'aise en agissant gentiment de façon à favoriser l'interaction ou même à susciter des questions, a plus de chance de faire comprendre son message.

Il n'y a pas nécessairement communication lorsqu'on envoie une lettre, une note de service, ou même lorsqu'on parle directement à quelqu'un. Le processus n'est complet que lorsque l'autre personne ou les autres personnes «ont reçu le message» et l'ont compris.

Toute le monde aime bien parler

Il est de la nature de l'homme d'aimer parler ou échanger des idées avec d'autres. Surtout quand il s'agit des siennes!

Voici quelques points à considérer pour devenir meilleur orateur ou communicateur:

La personne qui se lance dans une discussion de façon positive et qui a l'esprit ouvert aura de meilleurs résultats que celle qui fait ressentir à l'écouter une certaine pression ou frustration quant à son travail. Cela est d'autant plus vrai lorsque l'écoutant est un subalterne, et les résultats sont désastreux s'il s'agit d'un client ou de quelqu'un qui n'est pas de son milieu immédiat. D'où l'importance de l'état d'esprit dans lequel on se trouve.

Le ton qu'on utilise et les gestes que l'on fait sont également importants. Il s'agit d'un type de communication non verbale qui peut soit éclairer, soit embrouiller le message. Nous avons tous entendu parler des gens dont le ton et les gestes exprimaient des choses bien différentes des mots qu'ils prononçaient.

Le langage du corps est un autre genre de communication non verbale.

Très peu d'entre nous le comprenons suffisamment bien pour l'expliquer, mais la plupart d'entre nous y réagissons instinctivement lorsque nous sentons que l'orateur n'est pas sincère, qu'il cache peut-être quelque chose, ou qu'il n'est pas tout à fait sûr de ce qu'il avance. Comme la conversation est un élément important de la vie du bureau, nous devrions essayer d'apprendre ce qu'est le langage du corps.

En conversation, le fait d'aller droit au but est important, surtout dans le contexte du travail. Il est bon de planifier ce qu'on veut dire car le discours indirect laisse souvent paraître l'incertitude ou l'indécision. Lorsqu'on pense d'abord au message que l'on veut livrer, on peut l'exprimer plus directement. Peu de gens adoptent une attitude positive envers ceux qui constamment «tournent autour du pot».

Enfin, il est toujours bon de s'assurer (s'il s'agit d'une question importante) que l'autre personne a bien compris. Une question bien formulée ou quelques autres minutes de discussion suffisent pour voir si tout a été saisi et si la chose doit être expliquée davantage ou non.

Ce n'est qu'une fois le message reçu et compris que l'on peut croire que l'acte de communication est en fait terminé et réussi. En portant attention aux besoins et aux désirs de l'écoutant ou des écoutants, on a plus de chance qu'il y ait véritablement communication. □



Certaines formes de stress sont à vrai dire bonnes pour vous, stimulant, par exemple, votre esprit pour trouver une solution à un problème, mais un excès de stress peut être nocif, vous laissant frustré, déprimé ou tout simplement fatigué.

Le stress au bureau peut engendrer chez-vous une certaine tension, de l'anxiété ou de la nervosité. Parfois, le stress peut même donner lieu à de vives émotions.

Il est très important de maîtriser autant que possible les effets du stress et, en comprenant comment le stress agit sur l'esprit et le corps, il devient plus facile d'y parvenir efficacement.

Bien que presque tout le monde soit en quelque sorte stressé, le degré de stress de chacun dépend de sa personnalité et du genre de travail qu'il exécute.

Une personne qui a vraiment l'esprit de compétition et qui est très impatiente, ou qui a des attentes presque utopiques quant à son salaire, son statut ou son avancement au bureau, peut être plus sujette au stress que les gens plus calmes, plus «Roger Bon temps». Le stress peut être attribuable à d'autres facteurs, qui ne sont pas toujours nécessairement les mêmes. Parmi ces facteurs on note la santé, la situation financière, les problèmes d'ordre juridique et les événements qui modifient le train de vie, tels le mariage ou le divorce. Tous ces facteurs ne sont pas nécessairement négatifs — en plus d'un (nouveau) mariage réussi, il peut aussi y avoir une promotion.

Un milieu de travail bruyant, inconfortable ou mal éclairé peut ajouter à stress, mais les pressions du travail sont souvent les sources les plus évidentes de tension. Les personnes qui

au bureau

doivent respecter de nombreux délais ou contingents, dont la charge de travail est trop lourde ou trop légère, ou qui doivent s'acquitter régulièrement de tâches trop simples ou trop difficiles risquent d'être stressées. La relation qui existe entre vous et vos collègues peut être source d'énergie ou encore cause de stress.

De façon générale, on peut penser que les emplois ou les types d'emplois stressants susmentionnés devraient être donnés à des personnes calmes et accommodantes, mais cela n'est pas toujours le cas. Ce sont souvent les personnes qui prennent tout au sérieux et qui ont l'esprit de compétition qui occupent les postes où il y a beaucoup de pression.

Les effets du stress

Un excès de stress peut donner lieu à des troubles physiques ou émotifs qui, à leur tour, peuvent avoir un effet sur votre vie et votre travail; à long terme, le stress peut être à l'origine de crises cardiaques, de haute tension sanguine ou d'attaques violentes. Le stress peut aussi faire d'une personne accommodante un être irritable ou déprimé, ce qui peut nuire aux relations personnelles ou de travail.

Selon certaines études américaines, le risque d'accidents à la maison ou au travail est plus élevé chez les personnes stressées. Plus particulièrement, l'aptitude à conduire ou à s'acquitter d'autres tâches complexes exigeant habituellement toute l'attention de la personne en cause peut être diminuée par le stress. Il est plus facile de commettre des erreurs de jugement lorsqu'on est préoccupé.

La plupart du temps, une personne très stressée est aussi moins productive et beaucoup plus susceptible de commettre des erreurs.

Il importe de souligner que de tels problèmes peuvent aussi être attribuables à d'autres facteurs que le stress, et qu'il est donc bon de se faire examiner régulièrement par un médecin.

Une récente étude de l'Université Tufts a approfondi ce point. Disons, en mots de tous les jours, que John Jemmott a examiné, parmi les membres d'un groupe d'étudiants en médecine dentaire, un anticorps qui, croyait-on, protégeait les gens contre les infections du système respiratoire. Il a constaté que le niveau d'anticorps baissait pendant les périodes de stress, telles qu'au temps des examens, et qu'il atteignait son point le plus bas au moment où les étudiants eux-mêmes se sentaient le plus stressés.

Il existe un terme technique désignant les personnes œuvrant dans ce grand domaine: les psycho-immunologues. Ces personnes sont d'avis que les perturbations dans votre vie peuvent réduire votre niveau d'immunologie qui, à son tour, peut

vous rendre plus susceptible aux maladies contagieuses. On croit même que le degré de susceptibilité au cancer peut varier selon le niveau de stress.

Adopter de nouvelles habitudes

On peut parvenir à réduire le niveau de stress en faisant certaines choses et en évitant d'autres. Les personnes stressées devraient considérer leurs habitudes quant à leur santé, leur travail et leurs activités personnelles.

Les personnes qui voient tous les jours à maintenir de bonnes habitudes de santé sont habituellement moins sujettes au stress que celles qui n'en ont pas. Cela signifie dormir suffisamment (le juste milieu entre se coucher immédiatement après le dîner ou après le générique du dernier long métrage!), et avoir une alimentation équilibrée comprenant des légumes frais, des fruits, de la viande et (ou) du poisson, et des pains ou des céréales aux grains entiers.

Un petit déjeuner bien équilibré n'est pas que la base d'une bonne alimentation — il permet aussi d'éviter les accidents. Il importe particulièrement de se rappeler de ce fait si vous devez passer de nombreuses heures au volant pendant vos vacances.

L'exercice joue aussi un rôle important, toutefois, ce n'est pas le type d'exercice qui compte mais plutôt le fait de le pratiquer régulièrement. Si vous n'avez pas l'habitude de faire régulièrement des exercices, nous vous rappelons qu'il est important de passer un examen de routine chez votre médecin avant de commencer.

Enfin (il n'est pas nécessaire d'insister sur ce point?), ne touchez pas à la drogue. Non seulement l'alcool et les cigarettes consommés en quantités excessives, mais aussi les médicaments

vendus au comptoir qui peuvent dissimuler les signes de stress sans toutefois traiter les problèmes qu'ils causent.

Certaines de ces suggestions entrent aussi dans le domaine des habitudes personnelles. Il est aussi important d'avoir des intérêts ailleurs qu'au travail et dans la famille, de s'assurer qu'on dispose suffisamment de temps de loisir pour faire de l'exercice, et pour se gâter! Si ce qui vous fait le plus plaisir, c'est de relaxer en lisant un bon livre dans la baignoire remplie d'eau chaude, n'hésitez-pas à le faire lorsque vous en sentez le besoin.

Cela peut sembler difficile pour les autres personnes du ménage, et il vous faudra bien y penser, mais sachez que vous leur êtes beaucoup moins utile lorsque vous ne vous sentez pas bien dans votre peau! Il faut prendre le temps de penser à soi.

Au travail, discutez de tous les problèmes sérieux avec vos collègues ou votre patron, et tentez d'aborder votre carrière et votre emploi d'une façon positive et réaliste. On ne peut vous reprocher de viser haut, mais il n'est vraiment pas bon de penser assurer la présidence de l'entreprise seulement deux ans après avoir quitté l'université!

Apprenez à bien gérer votre temps et à établir vos priorités. Dressez une liste du travail qui doit être fait immédiatement, et décidez ce qui doit être fait en premier lieu et ce qui peut attendre. Peu importe si tous les travaux sont urgents — comme il est impossible de tous les faire simultanément, certains doivent être «plus urgents» que d'autres.

Il faut relaxer

Lorsque vous vous trouvez dans une situation où la tension est très forte, vous pouvez surmonter le stress en

tenant le temps de vous enfoncer dans un fauteuil, de fermer les yeux, de songer à quelque chose qui vous plaît vraiment (vos pensées préférées, soit d'une baignoire mousseuse, soit d'une plage tropicale) et de prendre quelques grandes respirations.

Quelques légers exercices d'étirement peuvent aussi aider. Ainsi, si vous êtes tenu de demeurer assis derrière un bureau, tentez d'obtenir des renseignements quant aux exercices à faire au travail.

Ce qui compte avant tout, c'est de ne pas mettre en jeu votre santé.

Apprenez à reconnaître les facteurs qui sont à l'origine du stress que vous ressentez, et les signes d'avertissement qui s'y rattachent. Il vous sera alors plus facile de prendre les mesures nécessaires pour réduire ce stress.

Mais d'abord et avant tout, n'oubliez jamais qu'en cas d'incertitude au sujet des causes ou des symptômes du stress, il vous faut consulter votre médecin. □

