Canada Mortgage and Housing Corporation
Société canadienne d'hypothèques et de logement
Vol. 23 — May 1988

PERSPECTIVE

Canada

PERSPECTIVE

Published monthly for employees of CANADA MORTGAGE AND HOUSING CORPORATION

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

"In a successful organization, we find people are of the utmost importance — both the people within the organization *and* the clients served by the organization."

Otto Brodtric,
Office of the Auditor General
(Addressing the 1988 Managers' Conference)

At the Managers' Conference display area, President George Anderson is flanked by Vice-President Gaylen Duncan as Sylvie Charette (MISD) watches Sharon Leonard of IBM demonstrate a keyboard.

Contents

President's Column		– 1
1988 Managers' Conference	pp2 – 12:	
Managers study housing quality		– 2
Investing in our futures		– 6
Excellence awards presented		– 7
President wraps up discussions		– 11
The official position		– 12
New Brunswick real estate gathering: the largest ever		– 13
Vancouver Branch launches "Saturday Service"		– 14
President visits Calgary Branch		– 16
Human Resources Planning		– 17
Mesilinka River, British Columbia		– 19
Know-how and common sense: avoid home burglaries		– 23
Singer has Corporate Accounting lookin' lively		– 24
How would you avoid accidents?		– 26
People and places		– 27

The President's Column

by George Anderson

Our recent managers' conference was, I think, one of the best we've ever had. The spirit of the conference was very positive.

People were feeling good about their work, and about the future of CMHC. And I think their feelings were well founded.

One of our themes was "Things Look Great for '88!" But one of the reasons things look great in '88 is the solid job we did in '87, and for many months before that.

I haven't got the space here to list all of our accomplishments of the last 30 months, but let me give you an idea.

- First of all, we made a significant shift in our social housing programs. We negotiated with nine of the 10 provinces complex agreements that allow us to target social housing to the people who need it most. Last year we helped deliver and pay for nearly 20,000 housing units to families, elderly people, and others who can't provide suitable housing for themselves.
- We began a major review of our rehabilitation policy and, at the same time, rehabilitated 33,000 units in 1987 — the equivalent of a fair-sized city.
- We designed a new and complex co-operative housing program. We not only designed it, we delivered it — 4,000 units in 1987.
- Step by step we're developing a new approach to housing the elderly, and one of the first results will be a very ambitious national conference on the subject, to be held in Halifax in October.
- The Rural and Native demonstration program, set up to find better ways of helping people to own their homes, ran into problems last year mainly because it was not well understood in some cities. With improved communications those problems have virtually disappeared.
- We totally revitalized our mortgage insurance business to make it more flexible, more useful, more convenient. We took a more aggressive approach to our customers, with the result that we achieved a five per cent increase in mortgage insurance in 1987. But, what makes that more remarkable is that, last year at about this time, we were expecting a 20 per cent *drop*. What we accomplished really was a 25 per cent turn-around in a single year. We now have more than $317 million in the Mortgage Insurance Fund.
- We introduced Mortgage-Backed Securities to Canada, and last year generated $457 million of investment.
- The Corporation as a whole last year showed a profit before taxes of $67 million — an increase of 39 per cent over the year before. Over the years we have returned to the government about $750 million — more than $100 million of it in the last two years. And, in keeping with our goal of continued economy in our operations, we saved $10 million in administrative expenses last year.

There was a time when some people were asking if we really needed a Canada Mortgage and Housing Corporation. That question has entirely disappeared in the last 30 months.

One of the reasons we've performed so well is that our basic housekeeping is in order. We're organized to be efficient and effective and the Auditor-General's office points us out as a good example of a productive public agency. We're continuing to improve our computer systems and our equipment to help people become more productive and to get more satisfaction out of their work life. That is part of our drive to make CMHC one of the best places in Canada to work.

We made some important advances during the Managers' conference on our approach to housing quality, but I had to remind the managers that policy development is a long, hard road. When we go to the government with our proposals, we want to be sure we have the backing of all the people who care about the quality of housing in Canada. This will take time, but my conviction is that the right solution is better than a fast solution.

We're also talking and thinking about Canadian cities. We can't understand housing policy if we don't understand the context in which it gets delivered. Why does it take two-and-a-half years to get a subdivision on stream in cities where there are clearly major supply problems? We've got to go after some of those hard-core issues.

There's a lot to be done, but our record in the last 30 months is truly remarkable. I'm not talking about something I did, or members of senior management. These are your accomplishments, things you did.

Some time in the last 30 months — I don't know when — a new generation of CMHC people came into their own. They're competent and determined and they know where they're going. They're working with pride, a purpose, a vision, in the tradition of the people before us who made CMHC an important federal institution. □

NOTE: If you have questions you would like the President to deal with in Perspective, please send them to his attention in care of Perspective, Public Affairs Centre, National Office.

Managers study housing Quality

Breaking with recent tradition of meeting in Ottawa as the result of an invitation voiced at the 1987 conference, CMHC managers and senior staff gathered in Montreal at the end of March. Everyone agreed that "Things look great for '88" as much of the program was devoted to the subject of housing quality.

Most delegates from across the country arrived on Sunday, March 27th, and found themselves moving right to work as a two-hour session discussed Project Coronet — already the subject of a major Perspective article in March and other direct communications.

The next morning, President George Anderson officially welcomed all delegates plus the six Excellence Award winners who were honoured later in the meeting (and who are the subject of a pictorial review on page 7 of this publication). The President outlined some of our more recent achievements:

- secured government support for continuing Crown Corporation status;
- secured government support for retention of our inspection services;
- introduced the popular Mortgage-Backed Securities program;
- launched a market analysis service on a nationwide basis;
- started a public consultation process on renovation policy;
- introduced a fully-functioning national research committee;
- received first reading in the House of Commons of a bill to amend the National Housing Act, and
- in 1987, turned in the third highest profit in the history of the Corporation.

Summing up these activities, the President said, "We are on target, on time, and doing well."

During the opening address, continuing aspects of progress in the directions set by the Corporate Strategic Plan were reviewed, the main agenda for social housing, market housing and organizational effectiveness were briefly considered, and the need for aggressive marketing of loan insurance and Mortgage-Backed Securities was emphasized.

Improvements in client service, market cultivation and product line expansion were keyed to the field office network, but George Anderson went on to note that housing quality would be the main conference subject for 1988.

Our Minister, the Hon. Stewart MacInnes, gave the keynote address on the subject of communication.

Louise Deslauriers, Chief, Staffing Human Resources at Centre display booth, explains a point to Claude Williams, Director, Corporate Relations.

A group listens intently during one of the workshops.

Managers study housing Quality

"I think it is fair to say that there is no other subject which is capable of generating such differences of opinion within our Corporation. I think it is also fair to suggest that there is some feeling, perhaps unfounded, that the Corporation's role in this area has become less focussed over the years," he said, before moving on to review some of our history:

"You have to go back to the 1944 amendments to the National Housing Act to find the first legislative action on housing quality. That was when Part V of the act was introduced. That is not to say that there was no concern for this aspect of housing before that time, only that problems of production and financing were higher priorities. Then under the rush of urbanization and suburbanization created by war and its aftermath, the quality of housing and of communities became more important."

The availability of mortgage financing had become such a problem by 1957 that the government ordered CMHC to get into the direct lending business in a big way, and in the next decade, CMHC directly funded more houses than all the chartered banks together. During this same period, provinces were generally still too involved in dealing with rural problems to develop a lively interest in housing and urban problems.

Moving into what was then a vacuum, CMHC tied its standards to its financing and walked right onto the building site, thereby having an almost immediate impact on housing quality throughout Canada but also sowing the seeds of future problems.

It also tied the concern for quality too closely to CMHC program delivery, so a strategem that was right for its time is a frustrating trap today when, for a variety of reasons, CMHC no longer commands a predominant share of the market. Others today may happily finance a housing unit we refuse due to minor infractions.

The President said he thinks it well past time to break out of the trap created by our past, and look for the strategy for current times, making a lasting contribution in a country that has changed faster than our operating style. His vision, he said, "is to realize a hope that was in the minds of housing policy makers years ago. They looked forward to the day when Canada's principal housing needs would at last be met by a combination of industry, local and provincial governments, acting together, leaving national housing policy free to make quality its first priority."

Laurie Lithgow, Director, Professional Standards Division, continued to address the subject of housing quality.

Of particular importance, he said, is recognition of a change which has occurred in the issues, which are becoming much more complex. "We used to deal with sticks and stones and building components in terms of housing quality. Now, we are facing the problem of building systems and housing performance, which are much more difficult areas to come to grips with."

Laurie considered some of the things we are dealing with now, such as air quality. We have gone through the UFFI exercise, and are now approaching some resolution regarding methane gas and radon gas. We went through the energy initiatives and tightened up our housing, giving us issues to deal with in terms of moisture and structural problems, back drafting, issues which tend to relate now to systems and performance areas of housing — much more difficult.

Frustrating the approach to these and similar problems, he went on, is the lack of significant information in

Lunch speaker Dr. Peter Hansen discusses stress with Rick Dreya, Director, Administration.

Canada on housing quality. "Sure, there is lots of bits and pieces of information around, and a number of agencies producing information, but our Task Force found that we wanted to come to grips with some of these areas. This information is not easily available, nor is it in a form which is really useful."

To do our job, Laurie said, "We must have this information, and we must find cost-effective ways of acquiring this information — ways that are compatible with our other activities."

Also of major importance are the dramatic changes which have occurred in the regulatory environment. Provincial and municipal involvement in housing regulations for low-rise construction has progressed to a level, in urban areas, that CMHC now finds itself duplicating many of the services of others. With most provinces having adopted a provincial building code, based on the National Building Code, CMHC Inspection activities are increasingly involved with "leading edge" requirements, which have not yet found their way into the provincial code, or, with requirements that provinces say are not sensitive to provincial priorities. The net result is that we have a continuing challenge to be competitive and to attract and secure new business which is essential to ensuring the provision of equal access to insured lending across Canada.

On the final day, the subject areas changed, with a session focusing on renovation, one titled "Profitability, Accountability, and Reward", one on human resources, and one on Mortgage Insurance and Mortgage-Backed Securities.

Gilles Girard, Vice-President — Insurance, reviewed the insurance activities with some forecasts for the future. Last year's message (to sell!) is, he said, still in place because we must sell to survive, but it has been expanded.

"For the first time," Gilles said, "there is now a focus for intensified efforts to establish better relations with clients and the public. A new system will ensure maintenance of regular contacts with client groups and better liaison with the insurance sector and the Corporation itself. To successfully promote our commitment to better service, each asset management manager and chief must become personally involved in improved client relations to increase profit, market NHA loan insurance, and promote the Corporation in general. This year, one of our highest priorities will be the sensitization of all asset management staff to the importance of service in achieving our business goals."

Relating back to the theme subject of housing quality, Gilles added in his summation: "Quality does not start with housing, quality ends with housing. It is preceded by quality in every aspect of our operations: quality in marketing, quality in our administration and perhaps the most important of all — quality in our client relations."

Gilles also pointed out that emphases on quality and salesmanship are not contradictory. "Since we are going to be in business for a very long time, we must think equally on this year's marketing targets and our long-term image with industry, with other governments and with the public. Quality and client relations are interdependent."

His closing comment was a suggested slogan for the year: "SELL—SELL—SELL—Plus Five". Five per cent more clients serviced, five per cent more organizations satisfied. □

Investing in our futures

Joyce Potter addressing the conference.

Companies which succeed are those that have a continuous pulse on the people in their organization, and on the changes that are taking place in other organizations and who react to those influences.

Joyce Potter, Vice-President — Human Resources and Administration, told the Managers' Conference that "we are taking a number of steps to measure the pulse of our organization and to make sure our human resources initiatives are in tune with the needs of employees and with what is happening in the external environment.

"The strategies of yesterday are no longer the strategies of today or tomorrow, and what made an employee productive in the past may not make that employee productive today" she went on, introducing her topic.

Joyce said there has been a change in the underlying philosophy of the workplace: in days gone by, a person was hired to help a company grow. Now, individuals are looking for a place where they will also have an opportunity to grow, and where their personal needs will be met.

The Climate Survey was explained in detail to the Managers, and will be familiar to employees by the time this publication appears. The Internal Communication Survey (see Perspective, January) is already providing some valuable information, and Joyce said both surveys will assist in setting in place improved communication strategies in which all of us will need to play a part.

Other initiatives in this regard include the Prototype Report — a first step towards establishing mechanisms whereby accountability for human resources management can be more clearly identified and reported.

The changing needs of employees can be addressed through our Employment Equity program, a review of our part time employment policy, flexible benefits and physical fitness programs.

These and other activities will ensure that CMHC keeps pace with workforce changes and external demands and trends, but Joyce Potter then asked managers to consider the future of both the organization and its people. "Over the next two years," she said, "we will be making some real progress in implementing human resource planning across the Corporation — something for which we have seen the need for several years. A central element of our human resource planning efforts will be a Corporate human resource plan, which will enable us to better integrate our business planning — at the local, regional and national levels — with the measures necessary to ensure that we have the right people with the right skills to make our business plans a reality."

Last February, Management Committee directed that a thorough review of CMHC's staff development programs be undertaken. A national task force of field and national office managers and staff will be looking at our needs and assessing current programming against those needs. A report with recommendations is to go to Management Committee before the end of September.

Other work is being done in areas of new-employee orientation (with the development of a videotaped explanation of our history and mission), career planning (a manager's guide has been produced to help employees), management development (course review), and integration of human resources management and philosophy.

In 1988, the Corporation will continue to place the highest value on a working environment which has:

- realistic performance standards that recognize quality and quantity
- equitable criteria for performance measurement, goal setting and evaluation
- competitive compensation and benefits, and
- continuous development and application of the policies and programs found in the best companies to work for. □

Excellence awards presented

Rho Tuttle, Reta Kays, Joan Pitts, Maxine Ewanchuk, Eric Tsang, and Paul Walker relax after receiving their individual "Excellence" Awards.

Excellence at CMHC can show itself in many ways — it might be individual achievements, such as an important contribution to housing policy or program activity, it might be shown through finding creative solutions to difficult housing problems, but most often, according to President George Anderson, it reflects simple dedication to doing a job enthusiastically and well.

Sometimes, individual staff members are recognized for their particular talents that transcends the limits of the Corporation. It may be for special technical expertise, or for valuable analytical skills. Many times, nominees have also been widely recognized by lenders, clients, or other professional counterparts outside the Corporation with whom they deal on a regular basis.

1988 winners were selected by a panel of six — George Anderson, President, as Chairman, Mike Daley, General Manager, Atlantic Region, Jim Lynch, General Manager, Ontario Region, Joyce Potter, Vice President, Human Resources and Administration, Norman Hallendy, Chairman of the Public Affairs Centre (since retired) and Christine Rump, Vice

EXCELLENCE

Awarded by the President in recognition of outstanding contribution to the Corporation

Gracieuseté du Président en reconnaissance de votre contribution exceptionnelle à la Société

Canada Mortgage and Housing Corporation

Société canadienne d'hypothèques et de logement

President, Public Affairs and Corporate Secretary. More than a hundred people were nominated, so the presentation of an award is representative of really exemplary work or achievement. The Excellence Awards were introduced in 1986, with the first presentation to Ray Boivin. In 1987, a further five such Awards were presented to: J. Bouvette, Receptionist, Montreal Branch; J. Grieman, Program Officer, Social Housing Division, Saskatoon Branch; R. Labelle, Manager, Operations, Quebec Region; R. Lajoie, Director, Corporate Relations Office, National Office; J. Denyer, Chief, Human Resources, Toronto Branch. This year, the Awards celebration recognized six individuals.

Reta Kays is Senior Clerk — Underwriting in Halifax Branch. Lenders from Yarmouth to the New Brunswick border count on her for service, and Reta received an Excellence Award for exemplifying a "service to client philosophy and attitude".

Over the years, **Joan Pitts**, Supervisor, Lending, at Kingston Office has enhanced the image of the Corporation by her knowledge of loan insurance, her rapport with realtors, lenders, and builders, her positive attitude and her sense of humour. Accepting her Excellence Award, Joan noted that four managers present had started their careers in Kingston, and others had spent some time at the office during their CMHC careers.

Maxine Ewanchuk, Senior Clerk, Rural and Native Housing in Regina Branch, is no stranger to regular Perspective readers. She received an Excellence Award for helping her Branch to be a leader in establishing programs for native peoples. The President noted her tremendous rapport with, and genuine love for, our native people that led her to learn the Cree language in order to help with relationships.

Joe O'Brien had everybody laughing when he accepted one of the special awards on behalf of his Mortgage-Backed Security group.

Rho Tuttle is Program Officer, Lending at Vancouver Branch. She introduced the Friday evening-Saturday service, and her contributions and commitment have been absolutely outstanding. She also did great work on the Pension Fund Trustees. In accepting her Excellence Award, Rho summed up the entire feeling of the 1988 Conference by saying "CMHC is the best".

Eric Tsang, Senior Policy Planner in Strategic Planning and Policy Development Division received an Excellence Award for his special knowledge and skills. Eric wrote the Cabinet document that was later approved and resulted in amendments to the NHA approved by Parliament. "It was tough," said Eric, "but a lot of pleasure and a great experience in life".

Paul Walker, Manager, Organization and Classification in the Human Resources Centre, received an Excellence Award to acknowledge his genuinely outstanding commitment and integrity that have had a significant impact on the overall morale of the Corporation. Accepting, Paul acknowledged the role played by a supportive family.

In addition to the Excellence Awards, the Corporation also has introduced awards for outstanding teamwork performed by offices or groups within the Corporation where intensive effort was required to respond to extraordinary situations —

effort over and above the normal operation activities.

Three teamwork awards (Helping to House Canadians) were presented. The first went to **Mike Young** and the staff at Edmonton Branch for their special assistance to victims of the tornado which struck Edmonton last year. These efforts were reported in detail in Perspective last November.

The second award in the category was presented to three groups of Real Estate people in the Prairie and N.W.T. Region, who together outsold everyone when they moved $103.5 million worth of real estate. The citations read "For exceptional real estate sales". The 3 recipients were the Regional Real Estate team, and Real Estate operations in both Edmonton and Calgary branches.

Joe O'Brien, with his five-person group that included John Sawyer, Tony Dye, Jackie Dinardo and Mary Cameron, were also recognized for the astounding total of $457 million Mortgage-Backed Securities sold. These results exceeded, in the first year, the target achieved by the Americans in the first year of their Mortgage-Backed Securities program.

A Service Award was also presented to **Norm Hallendy**, who retired at the end of February after some 18 years of service. "He has been a friend of the Corporation in ways people don't always know about," said the President presenting the Award. Norm championed the CMHC cause through many inter-departmental committees. He devoted a lot of time to the development of Employment Equity, and his commitment to the North is well known. On his retirement, one newspaper commented "The North has lost an ally".

The final presentation of the evening was an Exceptional Service Award presented to **Ray Boivin**, who was attending his last Managers Conference prior to retirement. "After 34 years," the President said, "we all know Ray Boivin as somebody who is so much a part of us, it is almost impossible to think of CMHC without him. A part of him is in a lot of people here". In his acceptance remarks, Ray paid tribute in turn to all the support and technical staff who serve across Canada, and made special mention of the support he received from Gene Flichel and Norm Hallendy. He said: "Things are really looking good at CMHC!" □

Norm Hallendy's efforts for CMHC were recognized at the Conference. He suggested he might even be found working as an air traffic controller in order to maintain an acceptable stress level!

The next awards nomination and selection process will be outlined in Perspective later in the year.

President wraps up discussions

During his summation of the conference, President George Anderson gave some of his personal impressions of where we are, and where we are going, on the subject of housing quality, because, he said, we are a long way from final answers. We are still in the process of policy development.

It won't happen starting with staff years, he went on, because we have learned over the past few years that we must have popular support for what we want to do. Until we have public support, we won't have political support. All the paper mandates in the world mean nothing without those two.

Begin at level of "Where can we be useful?" We must talk to people about our idea, and organize a consensus around the question of where the Federal Government can be useful. We can't decide it here, we can only begin it, and we cannot begin with job descriptions.

"It's going to take some time," he said, "but we want your input because that's where we start." This may be frustratingly slow, he said, but the President asked managers to remember the days when this was all decided in Ottawa, and then Managers would be told what had been decided. Then we'd spend years arguing about whether it was right. "This is input to policy, and it is important".

Field managers will have to manage this situation, and you've all done it before. In the meantime, there are very useful things for our technical and professional resources to be doing, responding to the broad direction.

On housing quality questions, he said, we have no answers yet, but they are coming, and it will be delivered, it will be right, and there will be political support, and we'll be on a roll.

Earlier, George Anderson had recognized the efforts of persons responsible for organizing the conference, including Bob Stone, Helen Carkner, Ken Todd, the whole Translation staff, Art McLade, Angelo d'Angelo, Gord Barbeau, Pam Duncan, David Burrows, Joan Dalrymple, Todd Harris, Perry Marshall, Jacques Legault, Kathleen Chretien, Holly Carmanico, Jacquie Tilford, Lise Pouliot, Nicole Leclerc and Huguette Sipling.

Delegates were invited to reflect on the remarkable achievements of 1987, which included:

— 25 per cent increase in assets of the Mortgage Fund in one year. The actuarial deficit fell $170 million. With the obligations of the Government of Canada to pay off some claims relating to AHOP and ARP, we are now down below $100 million, and could reach the point of break even well in advance of our most optimistic projections.

— Our 5 per cent increase in mortgage insurance business is remarkable only when you consider where we were headed last year, headed for an absolute decrease of 20 per cent. The turnaround growth was 25 per cent in just one year.

— We rehabilitated the equivalent of a whole city, wit 33,000 units rehabilitated, and 19,500 social housing units were delivered, in conjunction with the provinces, targetted at the most needy people in the country. 1987 was the best year for housing starts since 1976, although the President said he would have liked to see these more evenly spread across the country.

Towards the end of his remarks, the President said "We must understand housing policy in the context in which it is delivered, and we must analyze the system by which housing is delivered in Canada."

"Why," he asked, "is it taking 2½ years to get a subdivision on stream in Toronto where everybody acknowledges there is a housing crisis? Not because there isn't the money, it is because we have three levels of government, all kinds of rules impeding progress. Maybe it is about time we started to talk about the institutional fabric of urban development that is preventing our housing — the housing we want to deliver — from being affordable. I'm sick and tired of seeing the taxpayer pick up these mistakes through increasing maximum unit prices and excusing short-term political action, paying through the nose. It is time we went after some of these hard-core issues, and we will because the country needs it. We have lots of support already."

Just before receiving a momento in appreciation of his leadership in the first two years of his presidency from Vice-President and Corporate Secretary Christine Rump, George said "The fundamentals of CMHC are sound; we've come into our own, we are competent, determined, and know what we want to do." He concluded with a quote from Winston Churchill — 'It's better to be an actor than a critic'. □

The "Official position"...

The "Official position".....

....is not followed universally.

You do it like this.

Now we've got it!

New Brunswick Real Estate gathering: the largest ever

by Steve MacKenzie

The Fredericton Branch was high profiled at the 25th annual Conference of the New Brunswick Real Estate Association held in Fredericton on February 18th and 19th, 1988.

The local office produced a portfolio (meeting current signage requirements and bilingual as well) which was given to each delegate, and there were 250+ in attendance, their largest conference ever.

Gérard Lafrance, Provincial Director, presented the outgoing president, Fay Tidd, with a plaque on behalf of the New Brunswick CMHC staff and read a message from the President.

We also had our display booth set up and amongst the most popular items was the new coat of arms lapel pins. Those are proving to be very popular with the public. I hope we don't run out. Out of the 7 displays present ours was the largest and, we feel, the best.

The Conference was addressed by the provincial Housing Minister, Peter Trites, as well as Maurice Faraggi, Vice-President of the Canadian Real Estate Association and the educational speaker was Lori Booth of Kitchener/ Waterloo. She spoke on proven methods of selling real estate: "what to say" and how to do it".

Members of the office's underwriting department staffed the booth and participated in conference activities some times till the early hours of the morning. "My how those realtors like to party." □

Steven MacKenzie, Program Manager — Underwriting (left) and Marcel Vienneau, Manager Program Operations, both from Fredericton Branch. Between them stands Fernande Vienneau, Clerk Underwriting, who has since been transferred to Halifax Branch.

Gérard Lafrance, Provincial Director, with Fay Tidd, outgoing President of the New Brunswick Real Estate Association. Gérard brought a message from CMHC President George Anderson.

Vancouver Branch Launches "Saturday Service"

by Ellen George

Marketing initiatives for loans insurance at the Vancouver Branch got off to an aggressive start in January with a "kick-off" reception for CMHC staff and key local lenders, realtors and builders. At the reception the newest and most ambitious initiative for the Branch — "Saturday Service" was introduced. This initiative shows the Vancouver Branch's commitment to service and its serious intention to be the choice insurer in the competitive Vancouver market.

During discussions with lenders and realtors in the past two years it had become apparent to Rho Tuttle, Manager — Lending, and her staff that there were business opportunities available for the Corporation if the Branch were to open on Saturdays.

The possibility of Saturday openings was first discussed amongst the Management Team at the yearly planning session in November 1987. At that meeting it was agreed the concept had merit, but concrete plans had to be developed. What would be the cost-benefit of Saturday openings? Should the office open on Saturdays? Who would work the Saturday shifts? These questions and more were discussed in subsequent brainstorming sessions with the Management Team to determine a strategy for Saturday service. Mary Lou Thomas, Manager — Human Resources, suggested using a cellular phone to provide the illusion of Saturday openings while in reality allowing staff to work from any location. Key members of the Management Team developed and finalized the "Saturday Service" strategy based on the cellular phone service with the program introduced only 2 months after the initial discussions.

The resulting marketing initiative — "Saturday Service" — allows lenders and realtors to access CMHC staff by calling to a cellular telephone at 644-LEND. They can receive telephone approvals for loans, and make general enquiries between 10 a.m. and 4 p.m. on Saturday. While the Branch office appears to be 'open' for service, in reality the cellular telephone is answered by one of three senior management members — Mike Young, Branch Manager, Bob Nicklin, Manager — Programs, or Rho Tuttle, Manager — Lending, or one of two underwriting staff — Mike Wicks and Marion Belke, who can be working from any location. Calls average 7 to 10 per Saturday, with 60% of all calls resulting in a loan approval that day.

Since the introduction of this service very favorable comments and calls have been received from all sectors, including lenders, realtors, and the

BC and Yukon General Manager Victoria Garland presented more than 70 plaques to staff who had worked a collective 675 years with CMHC. The February 2 ceremony was recorded with a group photograph.

Harold Kelly has a pre-approved unit sign for a local builder.

Marion Belke and Mike Wicks watch as Rho Tuttle tries out her cellular telephone at Vancouver Branch.

general public. From the Burnaby Manager of Royal LePage: "I would like to thank you for the new innovative Saturday Service you are currently providing. My sales staff have on several occasions used the service and found it very beneficial." And from the Regional Vice-President of Firstline Mortgage: "...we have always appreciated your 'extra effort' attitude and find this one more example of your attempts to provide the best of services."

Saturday Service has definitely caught on throughout the Corporation and with senior management's encouragement is being introduced as a pilot project throughout the country. Given that imitation is the best form of flattery, staff at Vancouver Branch can be proud to be on the leading edge of marketing initiatives that convey a service oriented message to our valued clients.

The Vancouver Branch team has implemented other NHA insurance marketing initiatives in the last year that have proved successful. Two of these initiatives combine the skills of staff in Lending with Inspections, Appraisals and Market Analysis. For the pre-approved unit concept, Inspections, Market Analysis and Lending work together to assess new construction that is suitable for NHA loan insurance. Harold Kelly, Chief Inspector, visits the site and Ron Renaud, Senior Market Analyst, assesses market potential. Based upon positive results of this analysis, the unit is pre-approved for NHA loan insurance and the builder is supplied with a window sign to make potential purchasers aware of the instant availability of high ratio financing.

The pre-appraisal concept is similar. Al Wallace, Chief Appraiser, working in conjunction with Market Analysis and Lending, determines units to be appraised in advance with this information filed for immediate future reference when required by a lender. Both pre-appraisal and pre-approval of units result in faster service to customers who require NHA insurance.

Total NHA insurance volumes for the Vancouver Branch increased in 1987 despite a difficult loans insurance market, partially as a result of marketing initiatives such as these. Very positive results to date indicate that 1988 will be an even more successful year. □

President visits Calgary Branch

Calgary Branch welcomed George Anderson on January 18th last.

In addition to meeting the staff, the President presented 1987 Service Plaques to ten individuals with lengths of service ranging from five to twenty-five years. Mohamed Ladha was on hand with his camera to record the event for us. □

Calgary Manager John Jarvis receives his 20-year plaque from George Anderson.

John Alecorn, Senior Inspector, began working for CMHC on May 9, 1962, and this year received his 25-year plaque.

Kathy Meadows, Portfolio Management Officer, also celebrated her 20 years of service.

Staff were intent on listening when the President addressed them.

Human Resources Planning

by Joyce Potter

As you know, our goal as an organization is to be one of the best Corporations to work for. Being one of the best means making sure that you, as employees, know clearly what CMHC's mandate and objectives are and how your job fits into the overall picture. It also means giving you opportunities to grow and develop to prepare yourself for your current job and ready yourself for the future.

We, in Human Resources, are developing a planning system which is designed to help us meet both your objectives as employees and the objectives of the Corporation to have talented employees in the right jobs now and in the future. The planning system has four components:

- A Corporate Human Resources Plan which will link human resources requirements to our strategic and business plans.
- Career Planning which will encourage you, as employees, to think ahead and prepare yourselves for future career opportunities.
- Succession Planning which will enable us to identify and fill gaps in both current and future home resources requirements.
- Information Systems to provide the necessary data to track and plan for human resources changes.

Corporate Human Resources Plan

In broad terms, a human resources plan has six elements. An outline of the *business plan* previews anticipated organizational changes. A forecast of *demand* looks at the staff and skills required to achieve the business plan. An analysis of *supply* enumerates staff and skills within the organization. Any resulting *gap* between demand and supply is then identified, along with a *plan of action* to eliminate that gap. Finally, a *monitoring* system tracks progress in implementing the action plan.

Our first corporate plan will be prepared for 1989. It will require input from all Managers and will consolidate what are now separate calls for plans in such areas as training and development, employment equity and staffing.

Career Planning

The purpose of career planning will be to encourage and assist you, as employees, to set and act upon realistic career goals based on CMHC's long-term needs. While we are each responsible for our own careers, the Corporation wants to implement more formal career planning to ensure that employees are able to prepare themselves to meet future needs. This is all part of our commitment to place priority on internal development and promotion.

Over the past six months, we have published career planning guides for staff and managers. Our next tasks will be to identify CMHC's major job families and the principal requirements for entry into those job families. Our career planning system will also describe the movement of employees within the Corporation, training and development opportunities and corporate plans — all of which can provide information useful for individual career planning.

Because of the long lead-times necessary for employees to set and implement career plans, our focus will be on general career planning within CMHC, not on progression in a narrow stream or changes from job to job. A consultative committee of managers, staff and human resources professionals will be formed to provide advice during the start-up of the career planning and succession planning systems and will remain in place to monitor the systems and recommend improvements.

Succession Planning

Succession planning is the "flip side" of career planning. A systematic and impartial succession planning system will enable us to identify employees who are preparing themselves for positions or who have the demonstrated potential for advancement. Our first priority toward the end of 1988 will be to begin improving the format and coverage of our employee career profiles.

We need better information on the career aspirations of employees, as well as on our skills and experience — whether gained at work or in outside activities. As well, better data on the movement of employees within CMHC will give us better information on where openings are most likely to occur, so that succession planning can focus on areas of greatest need, not just on the senior management level.

It is important to remember that succession planning will *not* replace the job posting system or deny training and developmental opportunities to employees. Instead, succession planning will help us to monitor our "bench strength" and anticipate shortfalls in meeting future needs, while

ensuring the provision of training and development opportunities in the most appropriate areas. Succession planning will support our commitment to development from within to maintain an excellent working environment in which *all* employees have access to career opportunities.

Information Systems

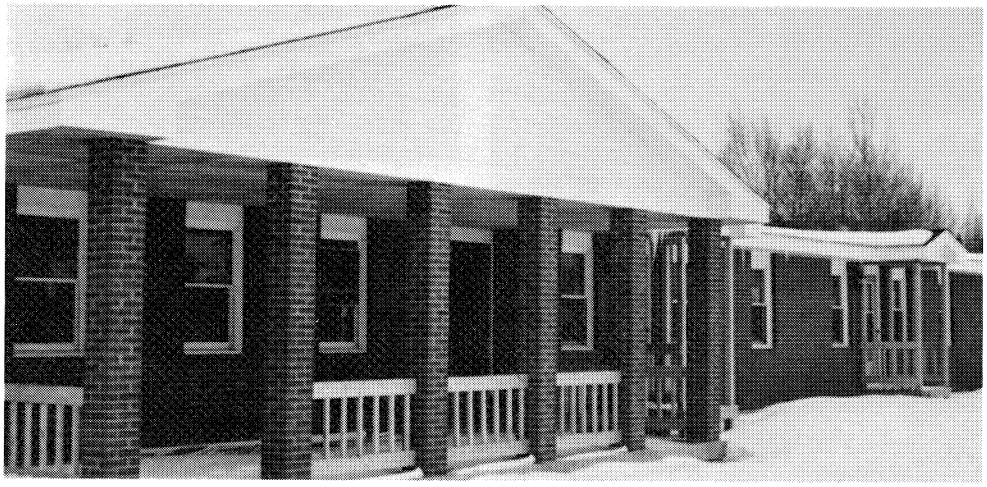
Effective human resource planning requires an integrated and accessible information system. The core of our system will be a data base which tracks, *on an aggregated basis*, our employees' career experiences. How did we come to CMHC? What are our career paths within the Corporation? Where do we go on leaving the organization? Such information — broken down by sector, location and other factors — will be of immense assistance in improving our business planning and human resource management practices. It will also feed into our career planning and succession planning system, and into our corporate human resource plan.

Summary

Over the long term, we want to develop a way of thinking within CMHC in which the *human* aspects of our business planning and human resource management practices are automatic considerations. Human resources planning can give us the tools to do this. But it will depend upon the involvement and sense of "ownership" we all feel. We all need to understand the process and feel that it works for us, as individuals, as well as for the Corporation. To keep everyone informed and involved, we shall maintain contact with staff and managers to provide information — through articles such as this one, presentations, training sessions and other vehicles — and to receive feedback on the success and relevance of our human resources planning efforts. □

All complete!

Remember the story about moving the seniors' residence in our April issue? Here are two new photographs of the finished building in its new location. Snow is still on the ground, and finishing work on the interior was still being completed when these photos were taken by Surendar K. Dogra of the New Brunswick Housing Corporation. □



Mesilinka River, British Columbia!

Scene of another demonstration project

by George Fessenden

Approximately 240 miles northwest of Prince George is beautiful virgin land known as the Mesilinka. Here Stellar Jays fly free and wildlife of all sizes and descriptions dominate the woodlands, challenging the intruder's wisdom in venturing forth. The valley is surrounded by majestic mountains and an abundance of well stocked lakes and quick flowing rivers. A certain harshness exists; winters are severe, there are no stores, no services and none of the comforts experienced by urban folks. This is the Sekani peoples' traditional hunting grounds and many wanted to fulfill their dream of returning to the Mesilinka to raise their families.

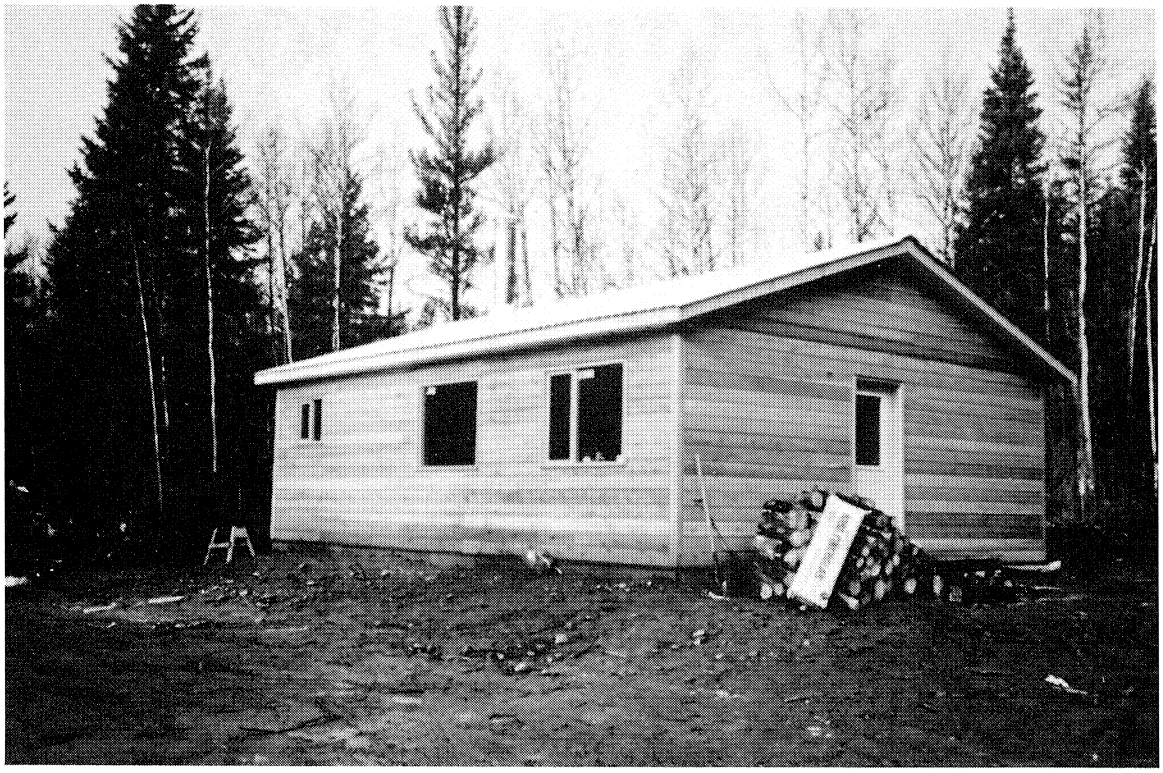
Breaking the ground in B.C.'s natural beauty.

Many valuable skills were learned, some of them whilst in less than desirable positions.

The only interior heat source....

The plight of the Sekani people became familiar to British Columbians when the poor housing conditions, lack of schools and health services and inadequate transportation systems in the Ingenika Point area were reported in The Vancouver Sun. These were a forgotten people, uprooted from their lands 22 years ago to make way for the W.A.C. Bennett Dam. At the time, the entire community had been relocated to a reserve 100 miles south, near the community known as Mackenzie. However, after a time many families began to drift back to their traditional hunting grounds, but without legal status or claim to the land.

Even before the conditions facing the Sekani people made front page news, the Prince George Office had made contact with Chief Gordon Pierre, to discuss the possibility of using the RNH Demonstration Program to alleviate the housing crisis facing his people. Chief Pierre supported the idea and suggested that the Mesilinka area would be the ideal location for the RNH Demonstration units. The Sekani families in the Mesilinka area, although smaller in



The finished product, complete with a week's supply of firewood.

number were actually worse off than those in Ingenika Point. Many faced the possibility of living through the harsh northern winter in tents or old trapper cabins, inadequate to endure the weather conditions.

The urgency of the situation was recognized at once and several federal and provincial agencies moved quickly to ensure that by winter the Sekani people in the Mesilinka would have adequate housing. Immediately, the RNH staff at the Prince George Office developed close lines of communications with the native families; determining the level of their construction skills and developing desirable unit plans suited to each family's needs. Co-operation between representatives of CMHC, Indian and Northern Affairs Canada, the B.C. Ministry of Health and the Ministry of Lands and Parks ensured that the meets and bounds descriptions for the land were provided, that a sewage system suited to the remote area was designed and that special labour grants were made available for the project.

Now the real challenge was before us — Could we really complete the project on time and within budget using basically unskilled labour? We had only $41,500 per unit and 90 days to finish and occupy the five houses. The contracts for the housing package were awarded and a construction manager was in place; the race to finish before winter set in was on.

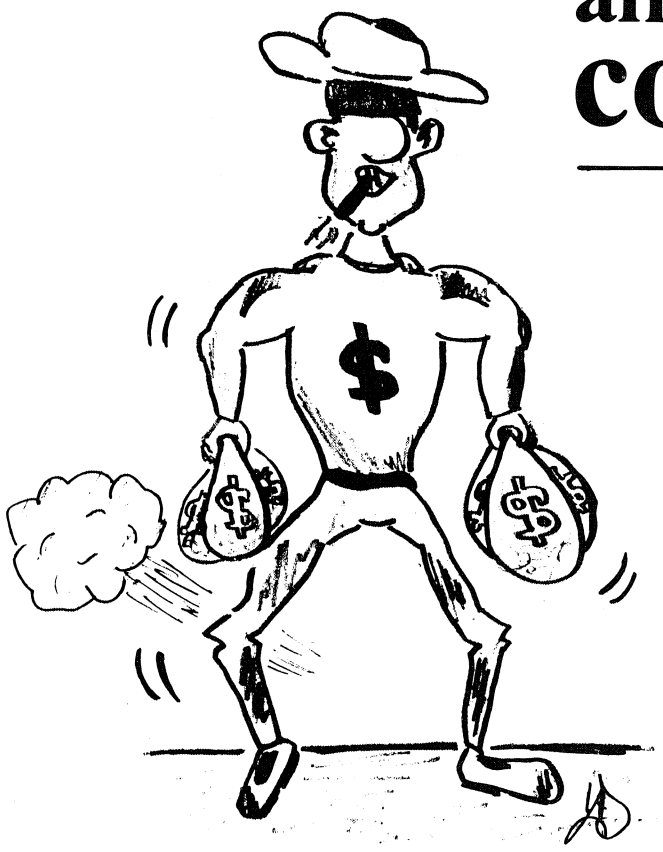
With full participation by the community, progress on the project proceeded according to schedule. However, the arrival of the hunting season presented the community with a very difficult choice; they could either have food for the winter or a suitable roof over their heads. Like most people faced with conflicting yet urgent priorities they tried to juggle the two, alternating building activity with hunting.

Soon the situation became critical. With only one or two people available for work most days the project soon fell behind schedule. The RNH staff once again visited the community to impress upon them the requirement to have the project completed by November 30th. Interestingly, it was the women in the community who recognized the urgency of completing the project and persuaded the men to return to continue with the construction. Steady progress was once again achieved and by the end of November the Sekani people of the Mesilinka moved into finished or nearly completed homes.

The staff at Prince George Branch are pleased to have been part of the solution found for these forgotten people. Despite the fact that three days travelling time was required to visit the project and that a "bed" on-site meant a sleeping bag, the inspection and program staff were enthusiastic and dedicated from the beginning to the end.

The quality of the project is excellent. The housing designs, sizes and amenities are quite suitable. Many new skills were learned by those who worked on the project which has improved the quality of living for five families who are grateful for their warm and safe housing. □

Know-how and common sense:



The scenario is not uncommon. As you enter your home, you sense something is wrong. It could be as subtle as a loosened window screen or as obvious as a missing video cassette recorder. With further inspection, you discover your home has been burglarized.

For many victims of robbery, feelings of anger, fear and being violated quickly emerge after the initial sense of shock subsides.

It is estimated that 80 per cent of all Canadians will either be directly affected by a robbery, or know someone who has been robbed in their lifetime.

But law enforcement agencies contend that the numbers don't have to be so high. With public awareness and preventive action, one can decrease the chances of their home being burglarized.

According to the RCMP, most crimes in Canada are property-related. Ironically, many robberies aren't carried out because of the anticipated merchandise involved, but because the opportunity simply presented itself to the average thief.

Given the time and the opportunity, a thief can break into almost any home.

With that in mind, the individual's effort becomes the most important part of prevention. By installing adequate lighting, locks, alarms and other devices, the security system of a building will deter at best, or delay at least, the efforts of even the most determined burglar.

According to Sergeant Stewart Jones of the Hamilton-Wentworth Regional Police, the 12 per cent increase in the number of robberies over the last year alone, will likely continue to increase unless the public learns to help itself.

"Inadequate [home] security has made it easy for burglars to break into homes," says Jones. "They're just flipping the locks or kicking the doors in."

Jones says most homes have the same locks on their exterior doors as they have on their bathroom door. "That lock for the bathroom door is great for keeping the kids out, but it's no good for home security."

The RCMP maintain that changes to one's home and environment do not have to be elaborate in order to be effective in terms of prevention. But first one must assess the weak points of the home.

Many people take for granted that the external environment around the home can aid in a thief's entry.

Low hedges and shrubs, along with sufficient outside lighting, will discourage intruders who may fear being easily seen by neighbours or passers-by. Hedges and fences that define property boundaries may also remove the ease of the get-away.

Residents in lower-level apartments too, should keep bushes trimmed, the balcony clear of objects which obstruct the view and ensure that sliding doors are locked at all times.

Once the exterior fixtures of the home have been safeguarded, the RCMP recommend that good locks are the next logical step to effective security.

When in the market for locks, consumers should stay away from key-in-the-knob locks. Although they are common, they provide little security.

On exterior doors, a one-inch deadbolt provides excellent security.

avoid home burglary

The single cylinder model is operated by a key from the outside and a thumb turn on the inside. But for doors with a glass pane, double cylinders which are operated by a key from both sides are the most reliable.

Apartment dwellers should ensure that they have solid core or metal doors that have sturdy locks to safeguard against unwanted intruders. Auxiliary locking devices on sliding doors are also a must.

"Many residents [in apartment buildings] neglect to keep doors locked because they think that the intercom and locked door in the main foyer provide all the protection they need," says Jones. "But they're forgetting that intruders may slip in — they may even be the next door neighbour."

The poor maintenance of doors and windows can also welcome unwanted thieves. While hollow core or glass doors appear to be secure, they in fact pose a great risk to home security.

As a rule, exterior doors should be of solid wood at least 4.4 centimetres thick. Door frames too, should be solid and equipped with a sturdy strike plate.

Ottawa Police suggest that door eye-viewers, or peep holes, be installed in both houses and apartments as chain locks can be easily forced open.

Windows are another area of home security that can be secured at little expense.

Without installing secondary locks on them, windows provide little security as the basic window locks can be easily pried open.

Many windows can be pinned to ensure security. By drilling a hole through the inside window frame and into the outside frame, a nail or pin can then be placed in the hole, thus securing the window.

Many burglars gain entry through basement windows as they are often hidden by bushes or trees and allow them the opportunity to work unobserved.

Jones recommends these windows be replaced with plexiglass or a polycarbonate material that will resist pounding with heavy objects.

As well, other areas such as milk chutes, garages and basement storage areas in apartment buildings should be firmly secured.

Still, Jones says home security does not stop at property lines. Public apathy is a major contributor to rising crime rates. By getting involved in programs such as Neighbourhood Watch, communities can prevent their own misfortunes.

Under the Neighbourhood Watch program, residents join together to set up a system of surveillance for their neighbourhood which includes: designating an area leader, block captain and watch members.

Criminals don't want to attract attention when they enter an area. A criminal is less likely to take a chance of committing a crime if he knows people are on the lookout for suspicious persons, activities or vehicles, says Jones.

People living in apartment complexes can also be on the lookout, both inside and outside of the building, for potential burglars and keep an ear open for anything that sounds suspicious, be it in the corridors or in a unit above or below their own.

"It's really just a method of reporting to us anything suspicious," he maintains. "Sometimes it doesn't mean much to the person reporting it, but it's often a little piece to the puzzle we're missing."

"It prevents a lot of crime and helps us to catch the suspects sooner so they don't continue doing their damage."

Whether or not one is involved in such a program, neighbours can lend a helping hand to others on vacation by mowing lawns, shovelling walkways, checking the house, picking up mail or newspapers and turning lights on — anything that would make the neighbours' home look lived in.

The Operation Identification program also discourages theft of valuables from homes and provides a way to easily identify stolen property.

By marking property with one's social insurance number, the profits from selling stolen goods can be dramatically decreased.

Criminals want to know they can easily convert the stolen goods into cash. Since marked property is traceable, burglars know their chances of being caught are greatly increased.

If one's property is stolen, proper identification makes it easier for police to establish ownership and return it. It also assists in the prosecution of the thief.

Jones says that increased awareness about break-ins and theft is essential to combat the problem.

"We [the police] just can't be everywhere and it's working together that'll help restrict this kind of activity," he says. "We'd like to get people to accept the concept that they are an extension of the eyes and ears of the police." □

Singer has Corporate Accounting lookin' lively

In costume for a Hallowe'en night performance at a local bar in Gloucester, Nancy's friends didn't believe it was "our Nancy!"

Many people hum or whistle a tune quietly as they go about their activities, especially when they are feeling happy.

Music probably plays a bigger part in our lives than some of us realize, but when someone breezes through Corporate Accounting Division on a bright, sunny morning singing "Good morning, good morning" in a melodic soprano, everyone knows Nancy Egan has arrived.

One time, window shopping as she walked down Ottawa's Sussex Drive on a rainy summer day, Nancy broke into a few choruses of "Singing in the Rain" because she idolizes Gene Kelly and because she just felt good. Before she knew it, a small crowd had gathered behind her, and broke into applause as she moved on.

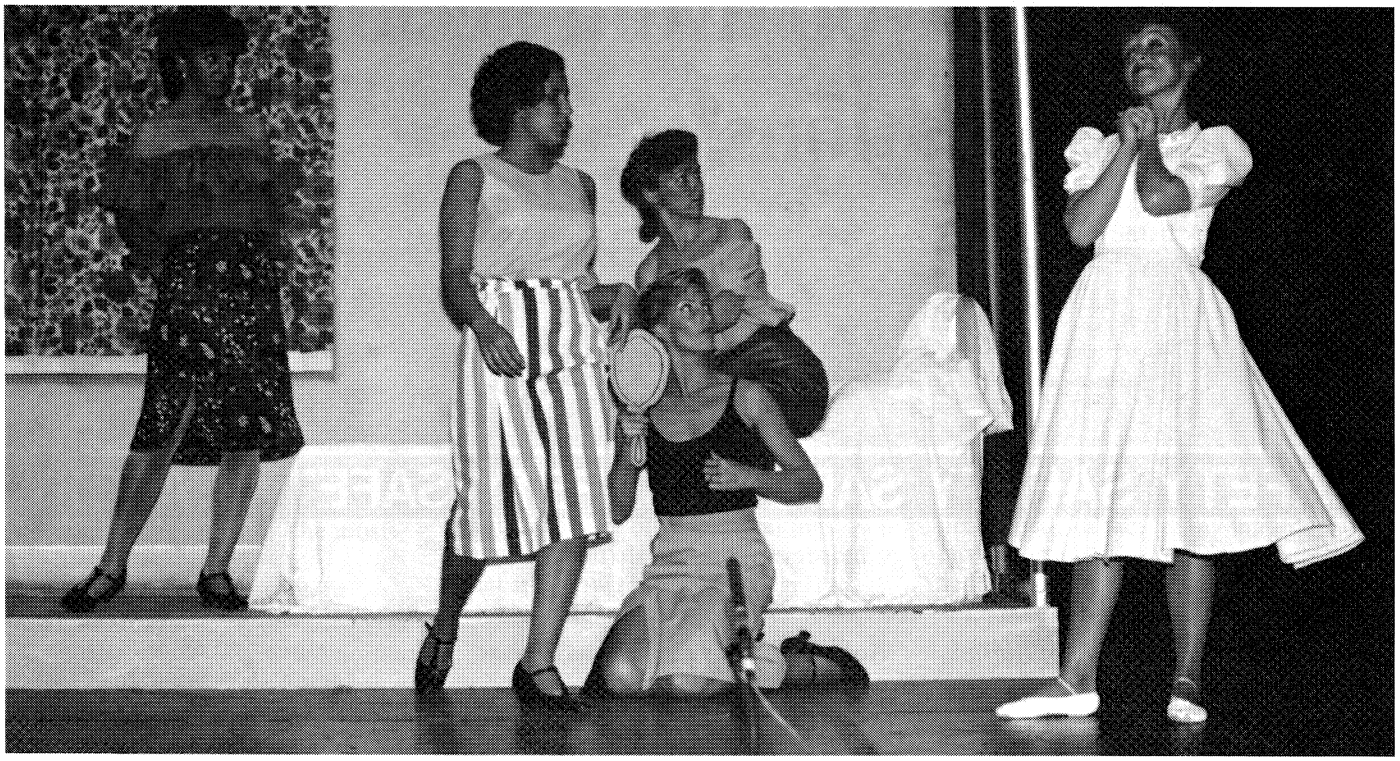
This 23-year-old Accountant with the Mortgage Insurance Fund has been musically inclined since early childhood. She had a couple of years of piano lessons before reaching the age of ten, but retains that uncanny ear for music that allows her to listen to a song, then play around with it on a keyboard. Recently, she did add a couple of lessons on the use of chords on electronic keyboards, but generally, she does things on her own.

Nancy was always getting involved in school concerts, both as a singer and as a dancer (though singing remains her first love, dancing comes a very close second!). In Grade 11, she ended up being a teacher to her peer group as the dance teacher was on maternity leave and no replacement was available. Nancy says she had to work with 40 students while continuing with other aspects of her own education, and when it came to exams, she had to be very fair with her friends.

Then, at 16, Nancy appeared as an extra in the première of "Idomineo" at the National Arts Centre, with famed conductor Mario Bernardi.

She became involved in Highland dancing as a teenager, and still loves to listen to the pipes, but more recently, she has been performing with a well-known Ottawa-based amateur theatre called Orpheus.

So far, she has appeared in six Orpheus musical productions, four of them in the past two years. In "West Side Story" she appeared as a Puerto Rican dancer, and was a royal dancer in "The King & I" then switched to Moorish dancing in "Man of La



In May 1986, Nancy Egan (extreme left) takes part in the number "I Feel Pretty" in West Side Story, an Ottawa Orpheus production.

Mancha". Nancy became dance captain when Orpheus did "Damn Yankees". A dance captain is an experienced dancer who knows everybody's part and can fill in any of the roles during rehearsals, sickness, or other absence.

More recently, Nancy has acted as Assistant to the Choreographer for "Irene" and has been auditioning for a lead role (as Nancy!) in "Oliver".

Meanwhile, in her spare time, Nancy managed to learn a leading part in just two weeks as one of her friends had an emergency when directing a Christmas show at the Nepean Little Theatre.

As a singer, Nancy loves doing anything from "Top 40 Rock" to Broadway songs and the Blues. She greatly admires Kate Bush, Ricky Lee Jones, Bette Midler, Barbra Streisand, and Cher, but her favourite song is still the old Bachman-Turner Overdrive song "Takin' Care of Business" —great title for an accountant!

Last summer, while reading the local newspaper, Nancy came across an ad for a singer wanted by a local band. She applied, and was taken on although they had really been looking for a male singer. Perhaps they were influenced by the fact that Nancy could also play keyboards, and tambourine as well as doing both lead and back-up vocals.

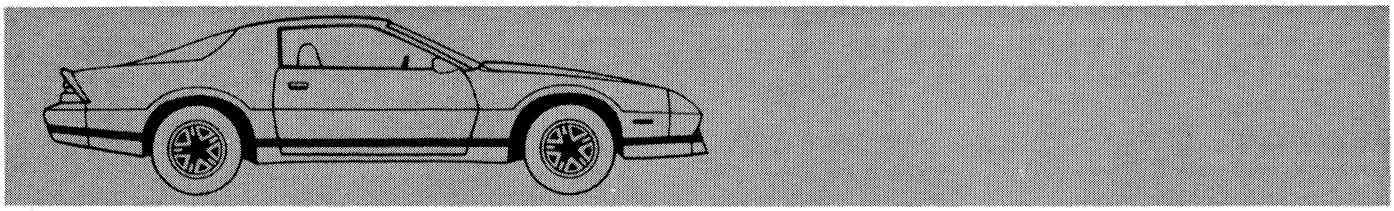
Known as "The Reach", the band performs locally and only on weekends. One time, some of Nancy's friends went along to see and hear her, and "Couldn't believe that's our Nancy".

Husband Pat is "100 per cent supportive" Nancy says, and he often comes along to band rehearsals, sometimes suggesting songs they might do. Pat probably understands her well, because, while he operates a student employment business with Nancy's brother, he also helps to make styrofoam bricks for executives to throw around offices.

It is perhaps difficult to see this outgoing, creative, young, right-brained woman working in such a normally left-brained occupation as accounting, where the need for meticulous detail generally supercedes creativity, but Nancy has been with CMHC for four years, loves her job and the people with whom she works. "I like to joke around a bit," she says, "and I like to liven the place up."

The band is looking into the possibility of a recording contract. Perhaps, before too long, CMHC staff everywhere will have a chance to hear Nancy Egan. □

How would you avoid accidents in these situations?



SAFETY SAFETY SAFETY SAFETY SAFETY SAFETY SAFETY

Here is another in our series of traffic safety articles for all who drive for pleasure or business.

We have three traffic scenarios. In each case, we can readily understand the actions of all persons concerned, and yet in each case also, an accident resulted.

Look at each situation carefully. Decide, in the role assigned to you in each, how you would have acted differently to prevent an accident. Then, we will check answers with law enforcement and traffic safety authorites.

Situation # 1

You are driving east along a one-way street in good weather. You approach an intersection with another one-way street, with traffic moving south (or, from left to right as you approach). There is a stop sign facing you at the intersection. Intending to turn right, or south, you move into the right lane and come to a full stop at the stop sign to make sure there are no pedestrians crossing. You check oncoming traffic, wait for one southbound vehicle to clear the intersection, check for pedestrians again, and proceed to make your turn. Crash! You collide with a bicycle and teenage rider moving in the wrong direction on the one-way street.

How should this accident have been avoided by the driver? If you were a police officer, would you be likely to lay a charge against (a) the motorist (b) the bicyclist or (c) neither of them?

Situation # 2

You have stopped on a small side road, waiting at a stop sign to turn left on a wide, 4-lane main road. Traffic is light. The main road is divided by a narrow median, with a gap to pass through when turning left. Checking the main road, you see one vehicle approaching from each direction. To your left, a truck towing a boat on a trailer is visibly slowing down, turn signals indicating a turn into the side road you are on. To the right, a car travelling at the speed limit is only a few metres from the intersection and will pass momentarily.

Cautiously pulling out across the first two lanes, you plan to await passage by the fast car to the right before completing the turn. Crash! A small imported car had pulled out to pass the truck and trailer and had been completely hidden behind it. Similarly, the driver of the small car could not see you pulling out until it was too late, and strikes the side of your car. Who has committed a traffic violation? (a) You. (b) The driver of the small imported car. (c) The truck driver for not warning you. (d) Any two of the above.

Situation # 3

You are in a rush to get home after work, but your spouse asked you to pick up a loaf of bread on the way. You see a convenience store at a corner by the traffic lights just ahead. You are the last vehicle through before the light turns red. Pulling to a stop in the "no stopping" zone, you leave your engine running, leave your passenger (a work colleague) in the car, and turn on 4-way flashers before running into the store.

Unfortunately, the person just ahead of you is paying by cheque and searching pockets for identification. Outside, the light turns green, and a horrendous traffic jam ensues as vehicles try to squeeze into the other lane. One driver in a Trans-Am has to wait, becoming very frustrated. He leans on his horn before pulling out with screeching tires. Two blocks down the street, the Trans-Am collides with another vehicle timidly trying to cross at a minor intersection. Who is at fault in this accident? (a) You, for creating the problem by parking illegally (b) The Trans Am driver (c) The timid driver edging across the street (d) Any combination of the above. □

ANSWERS

In Situation # 1, the police officer commented that the bicyclist was clearly doing two things wrong — going the wrong way, and on the wrong side of the street. Charges are seldom laid against bicyclists. The car driver could be charged with driving without due care and attention, perhaps depending on other or additional circumstances. The most likely answer is (c).

In Situation # 2, the probable answer is (a). Police say their general view is that it is the responsibility of the vehicle entering or crossing the main thoroughfare to ensure the way is clear.

In Situation # 3, a former RCMP officer said that the driver leaving the side street should have waited until the way was clear, and that, probably, the timid driver (c) committed a violation. However, the illegally parked vehicle should also have been ticketed for the parking violation. The answer is (d), although the driver of the parked car would not be charged in direct connection with the accident.

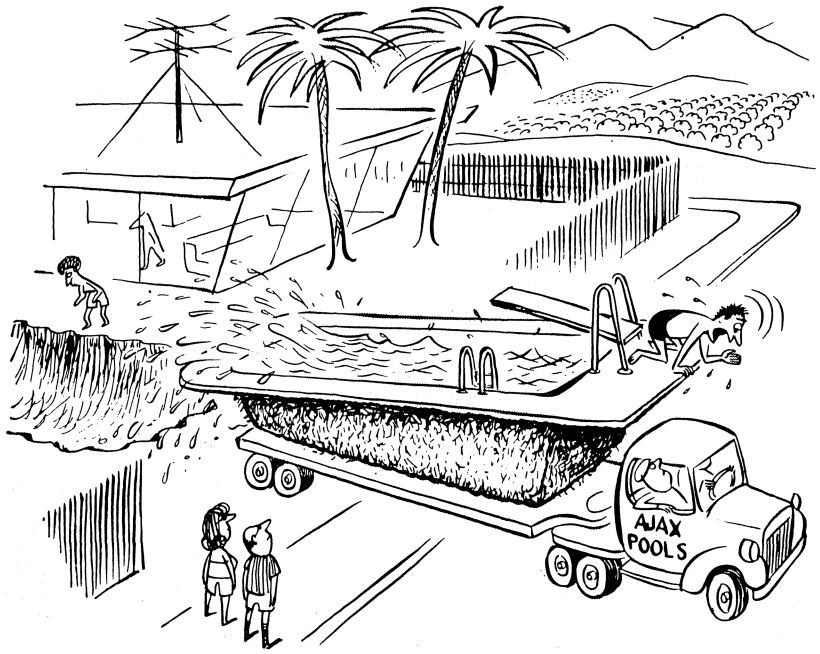
The Traffic Section of the Canada Safety Council said that the illegally parked vehicle in the last scenario is typical of many. Parking "just for a few seconds" in busy traffic can lead to frayed nerves and possible accidents. It is wiser, they say, to park on a side street. Regarding the impatient driver, they add that "a good driver never allows emotions to control the vehicle, and the Trans Am driver could probably have averted the accident by allowing intelligence to prevail over irritation and driving defensively."

With regard to the bicyclist in Situation # 1, they say a good defensive driver does not assume that other road users will always obey the law, and the defensive driver expects the unexpected. Although the direct fault may lie with the bicyclist, the motorist could have avoided the accident by following a "proper intersection sweep" — look left, centre, right, then left again, but not putting the vehicle in motion until looking in the direction of travel — in this case, to the right.

In the second scenario safety experts agree with the police view, but note that the driver of the overtaking vehicle could also have remembered that it is unwise (but not illegal) to overtake in an intersection or when vision is impaired as in this case.

The Canada Safety Council also has advice for drivers wishing to cross busy four lane roads in two of the situations. A clear road may not occur for some time, resulting in impatience on the part of drivers behind. Rather than take risks, it is wiser, they say, to turn right, move to the passing lane and exit to the left, to go around a block or make a U-turn if not prohibited. In fact, many major roads have centre boulevards that make such action essential.

Did YOU agree with the authorities? Would you have avoided these collisions? Whether driving for personal pleasure, or on CMHC business, it pays to drive defensively. □



"O.K., O.K., — so I missed a couple of payments!"

Transfers

Sharon Olm from Prairie & NWT Regional Office to Market Analysis Centre, National Office, as Senior Market Analyst.
Lionel Lafrance from Rimouski Office to Information Systems Client Support Group, as Business Analyst.
Suzanne Clement from Hamilton Branch to the Minister's Office, as Secretary to the Executive Assistant.
Nancy Chippior from Asset Management Directorate to Risk and Resource Management Group, Administration Division as Real Estate Officer.
Gwendolyn Hiltz from Fredericton Branch to Saint John Office as Program Officer — Underwriting and Social Housing.
Clément J. Dion from Quebec Regional Office to Laval & Laurentian Branch as Supervisor, Loans Administration.
Mona Surpris from Quebec Regional Office to Longueuil Branch, as Social Programs Officer.
Joanne Henry from Statistical Services Division to Ottawa Branch, as Clerk — Market Research.

Employees with 25 years service

Guy Leblanc, Enumerator, Quebec Branch Office.
Marcel Lacoste, Manager, Real Estate, Montreal Branch.

Retirement

Norman E. Hallendy, Chairman, Public Affairs Centre.
Frances M. Kerr, Secretary, Ottawa Branch.
Ronald L. Carle, Compliance Inspector, St. Catharines Office.

Deceased

Bernice M. Hoare, Clerk Typist, St. Catharines Office, on 11 February 1988 (retired 5 September 1975).
John N. Hobbs, Director, Mortgage Marketing Division, National Office, on 17 February 1988 (retired 1 February 1974).
Lucien Gagné, Maintenance Man, Ajax Steam Plant, Ontario Region, on 26 February 1988 (retired 30 April 1960).
Knute Hansen, Building Inspector, Thunder Bay Office, on 26 February 1988 (retired 1 February 1979).
Simon E. Sivertson, Senior Inspector, Lethbridge Office, on 6 March 1988 (retired 14 October 1977).

people and places

"Excellent job, Hooper. Your joints are correct and your connections are all perfect. However, this happens to be the living room."

Société canadienne d'hypothèques et de logement
Canada Mortgage and Housing Corporation
Vol. 23 — mai 1988

PERSPECTIVE

Canada

PERSPECTIVE

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

Veuillez adresser vos articles ou toutes communications et suggestions relatives à la publication de textes à la rédactrice en chef de Perspective, Centre des relations publiques, Bureau national.

« Dans une entreprise qui réussit bien, on accorde la plus grande importance aux gens — à ceux qui y travaillent, comme aux clients qu'elle dessert. »

Otto Brodtric,
Bureau de Vérificateur général
(Prononcé lors de la conférence des directeurs 1988)

Lors de la conférence des directeurs, le président George Anderson visite les expositions en compagnie du vice-président Gaylen Duncan, tandis que Sylvie Charette (DSIG) regarde la démonstration d'un clavier par Sharon Leonard d'IBM.

Sommaire

Le mot du Président – 1
Conférence des directeurs 1988 2 – 12
Les directeurs étudient la qualité de l'habitation – 2
Investissons dans notre avenir – 6
Présentation des prix d'excellence – 7
Le Président tire les conclusions – 11
La position officielle – 12
Au congrès de l'Association immobilière du Nouveau-Brunswick – 13
Le Bureau de Vancouver met en vigueur le « Service du Samedi » – 14
Le Président se rend à Calgary – 16
Planification des ressources humaines – 17
Mesilinka River, Colombie-Britannique – 19
Savoir-faire et bon sens pour éviter le cambriolage des maisons – 23
Une chanteuse pleine d'entrain à la division de comptabilité du Bureau national – 24
Comment auriez-vous évité ces accidents? – 26
Allées et venues – 27

Le mot du président

par George Anderson

Notre récente conférence des directeurs fut, à mon avis, l'une des meilleures qui soit. L'esprit de la conférence s'est révélé très positif.

Les gens se sentaient bien assurés dans leur poste et dans l'avenir de la SCHL. Je crois que leur confiance était justifiée.

Un de nos thèmes était « *Tout va pour le mieux en 1988!* » Il faut reconnaître que si tout ira bien en 1988, c'est grâce à notre excellent travail en 1987, et même avant.

Je manquerais d'espace pour dresser la liste de tout ce que nous avons accompli depuis 30 mois, mais permettez-moi d'en relever quelques faits notables.

- Tout d'abord, nous avons effectué un revirement significatif dans nos programmes sociaux. Nous avons négocié avec neuf des dix provinces des ententes complexes nous permettant d'attribuer le logement social aux gens qui en ont le plus besoin. L'an dernier, nous avons contribué à la livraison et au paiement de presque 20 000 logements à des familles, des personnes âgées et des personnes incapables de se trouver un logement adéquat.
- Nous avons entrepris une révision majeure de notre politique de *renouvellement* et, par la même occasion, nous avons *renouvelé* 33 000 logements en 1987, soit l'équivalent d'une petite ville.
- Nous avons conçu un nouveau programme élaboré de logement coopératif, que nous avons ensuite lancé en grand: 4 000 logements en 1987!
- Nous déployons peu à peu une nouvelle approche au logement des personnes âgées, l'une des premières réalisations étant une vaste conférence nationale sur le sujet, qui aura lieu à Halifax en octobre.
- Le *Projet pilote pour ruraux et autochtones*, établi dans le but d'aider les gens à s'acheter une maison, a rencontré l'an dernier des difficultés, principalement dues à une mauvaise compréhension dans certaines villes. Ces problèmes ont aujourd'hui pratiquement disparu, suite à quelques éclaircissements, et nous reprenons notre élan.
- Nous avons entièrement révisé notre assurance-hypothèque afin de la rendre plus souple, plus utile, plus pratique. Notre attitude plus engagée envers nos clients a créé une augmentation de notre assurance-hypothèques de cinq pour cent en 1987. Fait remarquable, l'an dernier, à pareille date, nous nous attendions à une *baisse* de vingt pour cent, ce qui fait que nous avons réalisé une volte-face de vingt-cinq pour cent en une seule année. Nous comptons maintenant plus de 317 millions de dollars dans notre fonds d'assurance-hypothèques.
- La SCHL a lancé au Canada les *Prêts fondés sur les hypothèques*, ce qui nous a valu, l'an dernier, des investissements de 457 $ millions.
- La Société dans l'ensemble a réalisé des bénéfices bruts de 67 $ millions, soit une augmentation de 39 pour cent sur l'année précédente. Depuis notre fondation, nous avons remis au gouvernement environ 750 $ millions, dont plus de 100 $ millions dans les deux dernières années. Nous avons économisé 10 $ millions en dépenses administratives l'an dernier, selon notre objectif d'économie opérationnelle continue.

Il fut un temps où certains se demandaient si la Société canadienne d'hypothèques et de logement était bien nécessaire. Le doute s'est entièrement dissipé dans les 30 derniers mois.

Notre succès s'explique en partie par notre excellente organisation; nous sommes efficaces et productifs. Le Vérificateur général nous cite en bon exemple d'une agence publique de production à d'autres ministères et agences. Nous continuons à améliorer nos systèmes informatisés et nos équipements, pour permettre aux employés de devenir plus productifs et plus satisfaits de leur vie professionnelle. Voilà qui fait partie de notre intention de faire de la SCHL un des meilleurs employeurs au Canada.

Pendant la conférence des directeurs, nous avons beaucoup innové pour améliorer la qualité du logement, mais j'ai dû rappeler aux directeurs que l'élaboration de politiques est un procédé lent et ardu. Lorsque nous soumettons des propositions au gouvernement, nous voulons pouvoir compter sur l'appui de tous ceux qui s'intéressent à la qualité du logement au Canada. Ceci nécessitera du temps, mais je suis convaincu qu'il vaut mieux choisir la bonne solution plutôt qu'une solution rapide.

Nous parlons et pensons aussi aux villes canadiennes. On ne peut comprendre les politiques de logement sans une bonne compréhension du contexte dans lequel elles s'insèrent. Pourquoi l'installation d'un quartier dans des villes où il existe des problèmes évidents de réserve du logement prend-elle deux ans et demi? Voilà un exemple des thèmes impérieux auxquels il faut s'attarder.

Oui, il y a beaucoup à faire. Mais notre dossier des 30 derniers mois est véritablement remarquable. Il ne s'agit pas de quelque chose que j'ai fait, ou qu'auraient fait les cadres supérieurs. Au contraire, ce sont vos réussites, vos réalisations.

Au cours des 30 derniers mois — impossible de fixer l'instant précis — une nouvelle génération d'employés de la SCHL ont pris de l'ampleur. Ils sont compétents, bien décidés, et ils savent où ils s'en vont. Ils travaillent avec fierté, avec détermination, avec une vision, dans la tradition de nos prédécesseurs qui ont donné son envergure à la SCHL à titre d'institution fédérale. □

NOTA: **si vous avez des questions auxquelles vous aimeriez que le président réponde dans Perspective, faites-les lui parvenir aux soins de Perspective, Centre des relations publiques, Bureau national.**

Les directeurs étudient la Qualité de l'habitation

Brisant la tradition naissante de se rencontrer à Ottawa, les directeurs et les cadres supérieurs de la SCHL ont accepté l'invitation lancée à la conférence de 1987 de se réunir à Montréal à la fin de mars. Tous étaient enchantés que le thème de la conférence porte sur la réussite en 1988, tout autant qu'une bonne partie des débats soit consacrée à la qualité de l'habitation.

La plupart des délégués ont eu à peine le temps d'arriver de tout le pays, le dimanche 27 mars, qu'ils étaient déjà plongés dans une réunion de deux heures à discuter du projet Coronet — le sujet d'un article important de Perspective en mars et d'une autre publication spéciale.

Le lendemain matin, le président George Anderson souhaitait officiellement la bienvenue à tous les délégués ainsi qu'aux six gagnants des prix d'excellence qui étaient mis à l'honneur plus tard dans la journée (voir le reportage spécial à la page 7 de ce numéro). Le président a souligné nos réussites les plus récentes:

- obtenir l'appui du gouvernement en faveur du maintien de notre statut de Société d'état;
- obtenir l'appui du gouvernement pour conserver nos services d'inspection;
- lancer le programme populaire des Titres hypothécaires;
- lancer un service national d'analyse de marché;
- entreprendre une consultation publique sur la politique de la rénovation;
- mettre en œuvre un comité de recherche entièrement fonctionnel;
- obtenir la première lecture à la Chambre des communes d'un projet de loi modifiant la Loi nationale sur l'habitation, et
- enregistrer, en 1987, le troisième plus gros bénéfice de l'histoire de la Société.

Le président a résumé ces activités en disant: «nous suivons, sans retard la trajectoire prévue, et tout va bien.»

Dans son allocution d'ouverture, le président a passé en revue les progrès réalisés selon les orientations établies dans notre Plan stratégique, a étudié les principaux points à l'ordre du jour du logement social, du logement du marché et l'efficacité organisationnelle; il a insisté sur la nécessité d'une commercialisation agressive de l'assurance des prêts et des titres hypothécaires.

Notre ministre, l'Hon. Stewart MacInnes, a donné le discours-programme sur la communication.

Au kiosque du Centre des ressources humaines, Louise Deslauriers, Chef, Dotation en personnel, éclaircit un point pour Claude Williams, Directeur, Relations de la Société.

Les directeurs étudient la Qualité de l'habitation

Un groupe écoute attentivement la présentation d'un des ateliers.

La clé du succès de nos bureaux extérieurs réside dans le service à la clientèle, dans l'exploitation de certains marchés, dans la création de nouveaux produits, a souligné George Anderson, avant d'annoncer que la conférence en 1988 portera principalement sur la qualité de l'habitation.

« À mon sens, il est juste de dire qu'aucun autre sujet n'a le pouvoir de susciter une telle controverse parmi les membres de notre Société. Je crois détecter l'existence d'un sentiment, non fondé sans doute, que la Société n'a peut-être pas suffisamment centré ses efforts dans ce domaine. » Le président a ensuite tracé les grandes lignes de l'histoire de la Société.

« La première mesure législative sur la qualité du logement remonte au projet de loi de 1944 modifiant la Loi nationale sur l'habitation, avec l'introduction de la partie V. Cela ne veut pas dire qu'avant cette époque, on ne se préoccupait pas de cet aspect du logement, mais bien plutôt qu'on accordait une plus grande priorité aux problèmes de production et de financement. Puis, avec la course précipitée de l'urbanisation et de la suburbanisation que la guerre et ses conséquences avaient fait naître, la qualité des logements et des collectivités a pris une plus grande importance. »

La disponibilité des fonds hypothécaires posait de graves problèmes au point que le gouvernement avait ordonné à la SCHL d'accorder des prêts directs et à grande échelle; au cours de la décennie suivante, la SCHL avait réussi au moyen de ses prêts directs à financer un plus grand nombre de maisons que toutes les banques à charte réunies. Au cours de cette même période, les provinces étaient encore trop préoccupées par les problèmes ruraux pour s'intéresser activement aux problèmes de l'habitation et de l'urbanisme.

S'engageant dans un sentier presque inexploré, la SCHL faisait concorder ses normes et son financement hypothécaire et s'aventura de plein pied sur les chantiers de construction; elle avait une influence presque immédiate sur la qualité du logement dans notre pays, mais elle semait en même temps les graines de la discorde.

Elle avait trop étroitement relié la qualité du logement à l'administration des programmes. La stratégie des prêts directs, qui avait tant fait l'affaire à l'époque, est devenue aujourd'hui un piège hallucinant au moment où, pour de multiples raisons, la SCHL n'a plus la meilleure part du marché. D'autres sociétés sont aujourd'hui très heureuses d'assumer le financement d'un logement que nous refusons à cause de quelques infractions mineures.

Puisque, victimes de notre passé, nous nous sommes pris à notre propre piège, a continué le président, il est grand temps de nous libérer de nos chaînes et d'explorer la stratégie qui nous convient aujourd'hui et d'apporter une contribution durable à notre pays qui a évolué à un rythme plus rapide que notre mode de fonctionnement. La vision, dit-il, « dont je veux vous entretenir est la concrétisation d'un espoir qui avait germé dans l'esprit des grands artisans de la politique, il y a de ça très longtemps. Ils attendaient avec impatience de voir arriver le grand jour où les principaux besoins en logement des Canadiens trouveraient enfin écho auprès du secteur privé, des administrations locales et des gouvernements provinciaux qui feraient front commun pour répondre à ses besoins. Libre de toute contrainte, la politique nationale du logement pourrait enfin placer la qualité du logement en tête de ses priorités. »

Laurie Lithgow, Directeur, Division des normes des services professionnels, a repris le sujet de la qualité de l'habitation.

« Il est très important de prendre conscience de l'évolution des problèmes; chaque jour, ils deviennent plus complexes. Autrefois, en parlant de la qualité, nous parlions de poteaux, de pierres et d'éléments de charpente. Maintenant, la qualité se juge selon les systèmes de construction et le comportement des habitations, domaines qui sont beaucoup plus difficiles à évaluer. »

Laurie a donné quelques exemples des problèmes que nous rencontrons de nos jours, en commençant par la qualité de l'air. Nous sommes passés à travers la MIUF; nous sommes sur le point de trouver des solutions aux problèmes du méthane et du radon. Dans le domaine de l'énergie, nous avons assisté à la mise en place d'une série de mesures assurant une meilleure étanchéité des logements; maintenant, nous sommes aux prises avec l'humi-

Le conférencier invité le docteur Peter Hansen, discute du stress avec Rick Dreya, directeur, administration.

dité et les problèmes de structure, la rupture de tirage, problèmes qui, semble-t-il, sont reliés au domaine beaucoup plus difficile des systèmes et du comportement des habitations.

Le sérieux manque d'information, au Canada, sur la qualité des logements complique encore la solution des problèmes. «Évidemment,» dit-il, «nous trouvons ici et là des bribes d'information et un certain nombre d'organismes qui en produisent. Mais notre Groupe de travail a trouvé que nous devons faire face aux problèmes d'une information présentée sous une forme à peu près inutilisable, ou encore totalement inexistante.»

«Pour mener à bien notre tâche,» a ajouté Laurie, «nous devons disposer de cette information et trouver des moyens de l'acquérir à des prix raisonnables par des voies qui sont compatibles avec nos autres activités.»

Une donnée nouvelle se fait jour dans l'industrie de la construction: il s'agit des modifications profondes de notre rôle de réglementation. Les organismes provinciaux et municipaux ont tellement amélioré leurs règlements pour les maisons de faible hauteur que, dans les milieux urbains, la SCHL fait souvent double emploi. La plupart des provinces ont adopté un code provincial de la construction, fondé sur le Code national du bâtiment; les Services d'inspection de la SCHL en sont réduits à se consacrer de plus en plus aux «nouveautés» qui n'ont pas encore trouvé place dans les codes provinciaux, ou encore, à des exigences que les provinces ne considèrent pas comme prioritaires. Nous devons relever le défi face à la concurrence, tout en attirant et en obtenant de nouvelles affaires qui sont essentielles à son désir d'offrir à tous les Canadiens un accès égal à l'assurance des prêts.

Le dernier jour était consacré à des sujets différents; une séance était réservée à la rénovation, une autre portait sur «l'obligation de rendre compte, productivité et récompense», une troisième sur les ressources humaines et une dernière sur l'assurance-prêt hypothécaire et les Titres hypothécaires.

Gilles Girard, vice-président — Assurance, a passé en revue les activités en matière d'assurance en y ajoutant quelques prévisions pour l'avenir. Le message de l'année dernière (Vendre!) est encore valable, dit-il, car pour survivre nous devons vendre, mais notre rôle a été quelque peu élargi.

«Pour la première fois,» a dit Gilles, «convergent les efforts intensifiés pour établir de meilleures relations avec les clients et le public. Un nouveau système garantira des rapports réguliers avec les groupes clients et une meilleure liaison avec le secteur de l'assurance et la Société elle-même. Pour bien démontrer notre engagement à mieux servir nos clients, chaque directeur ou chef au sein de la Division de la gestion de l'actif doit participer personnellement à l'amélioration des relations avec les clients, dans le but d'accroître les profits, de commercialiser l'assurance-prêt hypothécaire LNH et de promouvoir la Société en général. Cette année, l'une de nos priorités sera de sensibiliser aussi tous les membres du personnel de la Gestion de l'actif à l'importance que revêt le service dans l'atteinte de nos objectifs commerciaux.»

Reprenant le thème de la qualité de l'habitation, Gilles a ajouté dans sa conclusion: «la qualité ne commence pas avec le logement, elle aboutit au logement. Elle est le résultat d'un souci de la qualité dans chaque aspect de nos opérations: la commercialisation, l'administration et, l'aspect peut-être le plus important, nos relations avec nos clients.»

Il n'y a rien de contradictoire à ce que nous appuyions à la fois sur la qualité et sur la promotion, a-t-il ajouté. «Étant donné que nous allons être dans les affaires très longtemps encore, nous devons penser à la fois à nos objectifs de commercialisation pour cette année, et à l'image que nous projetterons à long terme aux yeux de l'industrie, des autres gouvernements et du public. La qualité et les relations avec les clients sont interdépendantes.»

Il a terminé son allocution en lançant le mot d'ordre de cette année: «La vente au premier plan (plus cinq pour cent).» Desservir cinq pour cent de plus de clients, donner satisfaction à cinq pour cent de plus d'organismes.

À son habitude, le président George Anderson a tiré les conclusions de la Conférence. □

Investissons dans notre avenir

Joyce Potter devant l'assemblée.

Pour connaître le succès, une compagnie se doit d'être à l'écoute de ses employés et aux aguets des transformations d'autres organismes et, enfin, doit savoir réagir à ces influences.

Joyce Potter, Vice-présidente, Ressources humaines et Administration, a déclaré lors de la Conférence des directeurs «nous mettons actuellement en place certaines mesures pour sonder l'écoute et pour nous assurer que les initiatives des ressources humaines répondent aux besoins des employés, tout en reflétant ce qui se passe en dehors de la société.»

«Les stratégies d'hier ne sont plus celles d'aujourd'hui, ni de demain, et il se peut que ce qui contribuait à la productivité d'un employé n'ait plus le même effet,» poursuivit-elle, en guise d'introduction à son propos.

Joyce dit que la philosophie du travail s'est transformée: avant, on engageait des gens pour permettre à l'entreprise de croître. Maintenant, les employés recherchent un milieu où s'épanouir et où leurs besoins seront comblés.

Le *Sondage du milieu* fut présenté en détail aux directeurs, et devrait être connu des employés lors de la publication du présent numéro. Le *Sondage des communications internes* (voir Perspective de janvier) produit déjà des indications utiles, et Joyce croit que ces sondages faciliteront la mise en place de meilleures stratégies de communication, dans lesquelles chacun d'entre nous aura sa part à jouer.

On compte qu'une initiative semblable, le *Rapport prototype*, jette les bases de mécanismes pour identifier et décrire la responsabilité dans la gestion des ressources humaines.

On pourrait répondre aux nouveaux besoins des employés par l'entremise du programme d'égalité en matière d'emploi, d'une révision des politiques sur l'emploi à temps partiel, des avantages sociaux variables et des programmes de mise en forme physique.

De telles activités assureront que la SCHL suivra de près le marché ainsi que les contraites et les tendances externes. Joyce Potter a enchaîné, en demandant aux directeurs de considérer l'avenir de l'entreprise, tout comme celui des employés. «Au cours des deux prochaines années, nous connaîtrons des transformations pour mettre en œuvre la planification des ressources humaines à l'échelle de la Société. Il s'agit là d'un besoin qui existe depuis des années. On trouvera au cœur des efforts un programme de ressources humaines de la Société, qui nous permettra de mieux intégrer nos projections financières, à l'échelle locale, régionale et nationale, avec les mesures appropriées qui feront en sorte que nous avons les bonnes gens, dotés des bonnes compétences, pour réaliser ces projections.»

En février dernier, le *Comité directeur* a statué une révision de tous les programmes de perfectionnement des employés. Un groupe d'étude national composé de directeurs et d'employés des succursales et du Bureau national évaluera les programmes actuels à la lumière de nos besoins. Il doit soumettre avant la fin de septembre ses recommandations au *Comité directeur*.

On innove dans les secteurs de l'orientation des nouveaux employés (par un vidéo-clip de notre historique et notre mandat), de la planification de carrières (un nouveau guide du directeur pour aider les employés) et du perfectionnement des cadres (révision de cours, intégration de la gestion et de la philosophie des ressources humaines).

En 1988, la Société continuera à accorder la plus grande importance à un milieu de travail qui compte les qualités suivantes:

- des normes de rendement réalistes qui reconnaissent la qualité comme la quantité
- des critères justes pour mesurer le rendement, établir des buts et effectuer des évaluations
- une rémunération et des avantages concurrentiels, et
- la révision et l'application des politiques et des programmes qu'on retrouve dans les meilleures entreprises pour lesquelles travailler. □

Présentation des prix d'excellence

Rho Tuttle, Reta Kays, Joan Pitts, Maxine Ewanchuk, Eric Tsang et Paul Walker se détendent après avoir reçu leurs prix d'excellence.

L'excellence, selon l'acceptation de la SCHL, peut se manifester de plusieurs façons — on la retrouve dans une réussite personnelle, dans un travail d'équipe qui mène à une contribution importante à la politique du logement, dans une solution imaginative d'un problème de logement difficile. Mais le plus souvent, selon le président George Anderson, l'excellence est le simple reflet d'un dévouement au service d'une tâche donnée.

On reconnaît parfois les talents particuliers de certains membres individuels du personnel, qui transcendent les frontières de la Société. Il peut s'agir d'une expertise technique spéciale, ou de connaissances analytiques associées à un talent inhabituel pour faire des présentations. À maintes occasions, les candidats en nomination ont été reconnus par les prêteurs, les clients ou d'autres personnes de l'extérieur avec lesquelles nous transigeons régulièrement.

Les gagnants de 1988 ont été choisis par un comité de six personnes — George Anderson, président, à titre de président du comité, Mike Daley, directeur général, Région de l'Atlantique, Jim Lynch, directeur général, Région de l'Ontario, Joyce Potter, vice-présidente, Ressources humaines et Administration, et Norman Hallendy, président du Centre des relations publiques (maintenant à la retraite) et Christine Rump, vice-présidente, Relations publiques et Secrétaire général. Compte tenu de la bonne centaine d'employés proposés,

EXCELLENCE

Awarded by the President in recognition of outstanding contribution to the Corporation

Gracieuseté du Président en reconnaissance de votre contribution exceptionnelle à la Société

Canada Mortgage and Housing Corporation

Société canadienne d'hypothèques et de logement

l'attribution d'un prix témoigne réellement de travaux ou de réussites exemplaires. Le Programme Hommage à l'excellence remonte à 1986, année où Ray Boivin reçut le premier prix. En 1987, cinq autres prix furent accordés: J. Bouvette, réceptionniste, succursale de Montréal; J. Grieman, agent de programme, division du logement social, succursale de Saskatoon; R. Labelle, directeur des opérations, région de Québec; R. Lajoie, directeur, bureau des relations de la Société, Bureau national; J. Denyer, chef des ressources humaines à la succursale de Toronto. La célébration des prix d'excellence cette année à reconnu les accomplissements de six personnes. Il s'agit de:

Reta Kays est commis principal à la Souscription, Halifax. De Yarmouth jusqu'aux frontières du Nouveau-Brunswick, les prêteurs pouvaient compter sur ses services; Reta a reçu ce prix d'excellence pour avoir donné l'exemple d'une employée dont l'esprit et le cœur sont tournés vers le service au client.

Pendant plusieurs années **Joan Pitts**, surveillante, Programmes de prêt, au bureau de Kingston, a rehaussé le prestige de la Société par sa connaissance de l'assurance des prêts, la qualité de ses relations d'affaires avec les courtiers en immeuble, les prêteurs et les constructeurs, par son attitude positive et par son sens de l'humour. En acceptant son prix, Joan a fait remarquer que quatre directeurs présents dans l'assemblée avaient commencé leur carrière à Kingston et que d'autres y avaient passé quelque temps au cours de leur séjour à la SCHL.

Maxime Ewanchuk, commis principal, Logement pour les ruraux et les autochtones, de la succursale de Regina, n'est pas une inconnue des lecteurs assidus de Perspective. Elle a reçu un prix d'excellence pour avoir aidé la succursale à devenir une figure de proue dans la mise sur pied de programmes pour autochtones. Le président a souligné le dévouement authentique qu'elle manifeste envers les autochtones et les relations de qualité qu'elle entretient avec eux, au point d'avoir appris la langue cri.

Rho Tuttle est la responsable des Programmes de prêt à la succursale de Vancouver. Elle a instauré le service du vendredi soir et du samedi et elle s'est distinguée par son engagement et son dévouement personnels remarquables. Elle a également beaucoup fait pour les Fiduciaires de la Caisse de retraite. En acceptant son prix, Rho a résumé en quelques mots le sentiment qui est ressorti de la Conférence en 1988: «la SCHL est la meilleure.»

Joe O'Brien a accepté un prix d'excellence spécial au nom de son groupe de titres hypothécaires.

Eric Tsang, planificateur principal des lignes de conduite de la Division de la planification stratégique et de l'élaboration des propositions, reçoit un prix individuel pour ses connaissances et ses compétences particulières. Eric a rédigé le document du Cabinet qui a été subséquemment approuvé et a résulté en des amendements au LNH approuvés par le Parlement. «Expérience dure, mais très valable,» affirme Eric, «et beaucoup de joie!»

Paul Walker, directeur, Organisation et classification au Centre des ressources humaines, reçoit un prix d'excellence en reconnaissance de son intégrité, de son engagement total et sincère qui ont eu des répercussions tangibles sur le moral de l'ensemble de la Société. En acceptant son prix, Paul tient à souligner le soutien de sa famille.

Outre les prix d'excellence, la Société a instauré des prix pour des travaux exceptionnels d'équipe, à l'intention de bureaux ou de groupes qui ont œuvré d'une façon intensive en réponse à des situations extraordinaires au sein de la Société.

Trois prix d'équipe («Question habitation, comptez sur nous») ont été présentés. **Mike Young** et le personnel de la succursale d'Edmonton ont reçu le premier prix pour leur secours spécial apporté aux victimes de la tornade de l'an dernier à Edmonton. Ces interventions ont fait l'objet d'un article détaillé dans *Perspective* en novembre dernier.

Le deuxième prix de cette catégorie a été présenté aux trois groupes de personnes des Propriétés immobilières de la Région des Prairies et des T. du N.-O. qui globablement ont surpassé les ventes de tous par leurs transactions immobilières d'une valeur de 103 millions de dollars. Les citations se lisent comme suit: «pour des ventes exceptionnelles en propriétés immobilières». Les trois récipiendaires étaient l'équipe régionale des Propriétés immobilières et les Opérations immobilières des divisions d'Edmonton et de Calgary.

Joe O'Brien, et tous les membres de son groupe, John Sawyer, Tony Dye, Jackie Dinardo et Mary Cameron, reçoivent également un prix pour avoir stimulé la vente de titres hypothécaires dont la valeur s'élève au chiffre extraordinaire de 457 millions de dollars. Ces résultats ont excédé pendant la première année l'objectif du programme de titres hypothécaires américain au cours de la même période.

Un prix a également été remis à **Norman Hallendy** pour ses années de service. Il a pris sa retraite à la fin de février après 18 années de service. «Il a manifesté de l'amitié pour la Société de multiples façons dont plusieurs demeurent encore inconnues pour beaucoup», affirme le président présentant un prix pour ses années de service. Norm s'est dédié à la cause de la SCHL par sa participation à plusieurs comités interdépartementaux. Il a consacré beaucoup de son temps au développement de l'équité en matière d'emploi, et son engagement envers les régions du Nord est bien connu. Lors de sa mise à la retraite, un journal a fait ce commentaire: «le Nord a perdu un ami».

Un prix de services exceptionnels a été présenté à **Ray Boivin**, qui en était à sa dernière Conférence des directeurs avant sa retraite. «Après 34 années», affirme le président, nous avons tous l'impression que Ray a toujours fait partie de notre vie et il nous est encore

Les efforts de Norm Hallendy auprès de la SCHL ont été reconnus à la conférence. Il a suggéré qu'il pourrait même chercher un emploi à titre de contrôleur de navigation aérienne afin de conserver un niveau de stress acceptable.

pratiquement impossible de penser à la SCHL sans penser à lui. Une partie de lui-même se retrouve dans plusieurs d'entre nous.» En acceptant son prix, Ray rend hommage à son tour à tout le personnel de soutien et technique de la Société partout au Canada et il souligne d'une façon spéciale l'appui qu'il a reçu de Gene Flichel et de Norman Hallendy. Il termine par ses mots: «l'avenir s'annonce bien pour la SCHL!» □

Perspective exposera en détail, plus tard cette année, le processus de proposition et de choix des candidats.

Le président tire les conclusions

Au cours de son allocution de clôture, le président George Anderson nous a fait part de ses impressions personnelles sur la qualité du logement — où nous en sommes, où nous allons; nous sommes encore loin d'avoir trouvé les réponses finales, a-t-il dit. Nous avons à peine commencé à élaborer les lignes de conduite.

Le point de départ n'est pas dans les années-personnes, a-t-il poursuivi, car nous avons appris, ces dernières années, que nos projets doivent obtenir l'appui de la population. Tant que nous ne l'aurons pas, nous n'aurons pas d'appui politique. Sans ces deux bases, tous les mandats du monde ne signifient absolument rien.

Avant tout, nous devons nous poser la question: «en quoi pouvons-nous être utiles?» Nous devons discuter de nos idées, nous devons viser à faire l'unanimité autour du rôle que le gouvernement fédéral pourrait utilement jouer dans la qualité de l'habitation. Nous ne pouvons pas en décider ici, nous pouvons commencer à en parler, et nous ne commencerons pas par des descriptions de tâches.

«Ça ne se fera pas du jour au lendemain,» a-t-il dit, «mais nous avons besoin de vos idées parce que c'est à la base que le processus doit s'enclencher.» La lenteur peut être frustrante, mais rappelez-vous, l'époque où tout était décidé à Ottawa et que vous, les directeurs, n'aviez pas le choix de ce que vous aviez à faire. Par la suite, nous passions des années à nous demander si la décision avait été bonne; toute politique fructueuse demande impérativement la participation de la base.

Nos directeurs des bureaux extérieurs devront apprendre, cette fois encore, à gérer cette situation de transition. Entre temps, nos ressources techniques et professionnelles devront s'activer à des tâches très importantes en suivant des directives générales.

Dans le domaine de la qualité de l'habitation, a-t-il continué, nous n'avons encore aucune réponse, mais elles viennent, elles seront exécutées, elles seront justes, et nous aurons obtenu l'appui des politiciens et notre marche sera assurée.

Plus tôt, dans son allocution, George Anderson avait remercié les personnes responsables de l'organisation de la Conférence, notamment Bob Stone, Helen Carkner, Ken Todd, tout le personnel de la Traduction, Art McLade, Angelo d'Angelo, Gord Barbeau, Pam Duncan, David Burrows, Joan Dalrymple, Todd Harris, Perry Marshall, Jacques Legault, Kathleen Chrétien, Holly Carmanico, Jacquie Tilford, Lise Pouliot, Nicole Leclerc et Huguette Sipling.

Le président a invité les délégués à réfléchir un moment aux réussites remarquables de 1987, notamment:

— une augmentation de 25 p. cent de l'actif du Fonds d'assurance hypothécaire, en une année. La réduction du déficit actuariel à 170 millions de dollars. Si l'on tient compte des obligations du gouvernement du Canada qui doivent payer quelques-unes des dettes relatives au PAAP et au PALL, notre déficit ne s'élève qu'à 100 millions de dollars et nous pourrions atteindre le seuil de rentabilité beaucoup plus tôt que nos prévisions les plus optimistes pouvaient nous le laisser espérer.

— Une augmentation de 5 p. 100 en assurance-prêt hypothécaire, ce qui est en soi remarquable, si l'on se rappelle que l'année dernière, nous nous dirigions vers une diminution absolue de 20 p. 100. C'est dire qu'en une année, nous avons obtenu une croissance réelle de 25 p. 100.

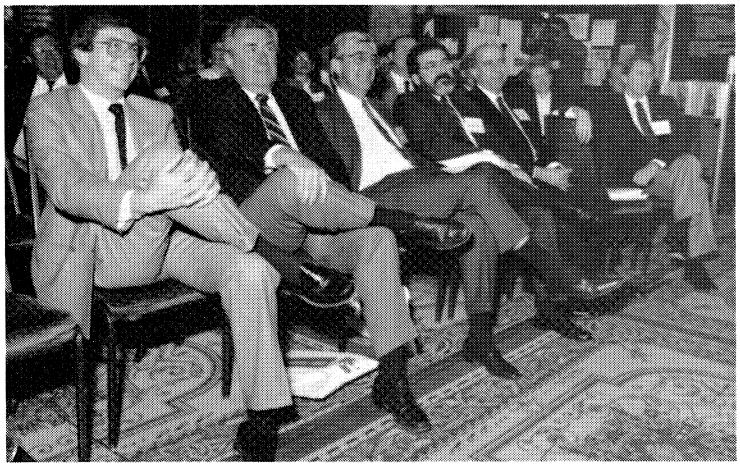
— La rénovation de 33 000 logements, l'équivalent de toute une ville; l'administration de 19 500 logements sociaux, conjointement avec les provinces, et tous ciblés vers les plus nécessiteux du pays; les mises en chantier les plus nombreuses depuis 1976, même si le président aurait préféré qu'elles soient un peu mieux distribuées dans toutes les régions du pays.

Vers la fin de son allocution, le Président a souligné que nous devons comprendre la politique du logement dans le contexte où elle a été créée et que nous devons analyser le système de production des logements au Canada.

«Pourquoi,» a-t-il demandé, «faut-il deux ans et demi avant qu'un lotissement à Toronto ne soit terminé, alors que tous connaissent la crise du logement dans cette ville? Ce n'est pas une question d'argent, mais bien de l'encombrement des trois paliers de gouvernement et de l'enchevêtrement des règlements. Il serait probablement grand temps de parler du tissu institutionnel de l'urbanisme qui empêche nos logements — les logements que nous voulons offrir — d'être abordables. Je suis rendu à bout,» s'est-il exclamé, «de voir le contribuable payer, pour toutes ces erreurs, des prix maxima des maisons sans cesse croissants, et se saigner à blanc, à cause de mesures politiques à court terme. Il est grand temps que nous mettions en question ces problèmes jusqu'ici insolubles; nous le ferons, car le pays en a besoin. D'ailleurs, nous avons des soutiens de plus en plus nombreux.»

Juste avant de recevoir un souvenir, en témoignage d'appréciation de la direction ferme qu'il a imprimée à la Société, durant ses deux premières années à la présidence, de la part de Christine Rump, vice-président et secrétaire général de la Société, George a déclaré que les bases de la SCHL sont solides. Nous sommes maîtres de nous-même, nous sommes compétents, déterminés, et nous savons ce que nous voulons faire. Il a terminé en reprenant la pensée de Winston Churchill: «j'aime mieux être acteur que critique.» □

La position officielle...



La position officielle...

... n'est pas universelle.

«Voilà, mes amis! On le fait comme ça.»

Hop — on l'a!!!

Au congrès de l'Association immobilière du Nouveau-Brunswick

par Steve MacKenzie

La succursale de Fredericton a joué un rôle important lors du 25e congrès annuel de l'Association immobilière du Nouveau-Brunswick tenu à Fredericton les 18 et 19 février 1988.

En effet, la succursale avait préparé une pochette documentaire bilingue qui fut remise à chaque délégué, et il y en avait plus de 250! Le congrès n'a jamais réuni autant de participants.

Le directeur provincial Gérard Lafrance, a remis à Fay Tidd, présidente sortante de l'association, une plaque au nom du personnel de la SCHL œuvrant au Nouveau-Brunswick et il a lu un message de notre président.

Parmi les sept kiosques du congrès, le nôtre était le plus grand et nous estimons qu'il était aussi le plus intéressant. Parmi nos articles les plus populaires auprès du public, nous avions les nouveaux insignes affichant le sigle de la SCHL.

Peter Trites, ministre provincial du Logement, a prononcé un discours, de même que Maurice Faraggi, vice-président de l'Association immobilière canadienne; la conférencière spécialisée était Lori Booth de Kitchener/ Waterloo. Elle a décrit les méthodes éprouvées pour la vente des propriétés immobilières notamment les: «que dire» et les «comment faire.»

Des employés du service de souscription de la succursale de Fredericton s'occupaient du kiosque et participaient aux activités du congrès, quelquefois jusqu'aux petites heures du matin. Il semble bien que les agents immobiliers aiment courir les réceptions. □

Steven MacKenzie, directeur des programmes de Souscription (à gauche) et Marcel Vienneau, directeur de l'application des programmes, tous deux du bureau de Fredericton. Entre eux se trouve Fernande Vienneau, commis à la souscription qui depuis lors a été mutée au bureau de Halifax.

Gérard Lafrance, directeur provincial, à côté de Fay Tidd, présidente sortante de l'Association immobilière du Nouveau-Brunswick. Gérard a lu un message de notre président, George Anderson.

Le bureau de Vancouver met en vigueur le « Service du samedi »

par Ellen George

C'est avec dynamisme que l'initiative promotionnelle du bureau de Vancouver visant à stimuler l'assurance-prêt hypothécaire s'est concrétisée en janvier à l'occasion d'une réception réunissant le personnel de la SCHL et les principaux prêteurs, agents immobiliers et constructeurs de Vancouver. C'est en effet lors de cette réception que la plus récente et la plus ambitieuse initiative du bureau de Vancouver, à savoir le « Service du samedi » a été publiquement présentée. Cette initiative montre que le bureau de Vancouver s'est engagé à servir sa clientèle et qu'il est décidé à être un assureur de choix sur le marché concurrentiel de Vancouver.

Lors des échanges qui ont eu lieu avec les prêteurs et les agents immobiliers au cours des deux dernières années, le directeur des prêts, Rho Tuttle, et son personnel ont acquis la certitude que le bureau de Vancouver pourrait avoir de nouvelles opportunités commerciales en ouvrant le samedi. La possibilité du service du samedi a tout d'abord été discutée par l'équipe de gestion lors de sa réunion annuelle de planification en novembre 1987. Les membres de la direction ont alors admis que l'idée était bonne mais que des plans concrets devraient être élaborés. Le service du samedi serait-il rentable? Est-ce que le bureau devrait être ouvert le samedi? Qui devrait travailler ce jour-là? Voilà les questions parmi tant d'autres qui furent débattues lors de séances spéciales de remue-méninges avec l'équipe de gestion, pour établir la stratégie du service du samedi. Mary Lou Thomas, directeur des Ressources humaines, suggéra de recourir au téléphone cellulaire pour donner l'illusion d'un bureau ouvert le samedi alors que le personnel pourrait en fait se trouver n'importe où pour faire son travail. Les principaux membres de l'équipe de gestion mirent au point la stratégie du service du samedi en fonction du téléphone cellulaire. Le programme fut mis en vigueur seulement deux mois après les discussions initiales.

L'initiative de marketing qui en a découlé — le « service du samedi », permet aux prêteurs et aux agents immobiliers de contacter le personnel de la SCHL en composant 644-LEND sur un téléphone cellulaire. Ils peuvent ainsi obtenir une approbation par téléphone pour des prêts hypothécaires et ils peuvent demander des renseignements généraux entre 10 heures et 16h, le samedi. Bien que le bureau de Vancouver semble ouvert, le téléphone cellulaire sonne en réalité chez l'un des trois cadres suivants: Mike Young, directeur de la succursale, Bob Nicklin, directeur des programmes ou Rho Tuttle, directeur des prêts, ou encore chez l'un des deux agents souscription, soit Mike Wicks ou Marion Belke. Il y a en moyenne de 7 à 10 appels chaque samedi et 60 pour cent de ces appels donnent lieu à une approbation de prêt.

Depuis la mise en vigueur de ce service, des commentaires et des appels très favorables sont parvenus de tous

Victoria Garland, directeur général pour la Colombie-Britannique et le Yukon, a remis plus de 70 plaques à des personnes qui ont accumulé ensemble 675 ans de service à la SCHL. Cette photographie de groupe nous rappelle la cérémonie tenue le 2 février.

Harold Kelly montre une enseigne de logement préapprouvé destinée à un constructeur local.

Au bureau de Vancouver, Mario Belke et Mike Wicks regardent Rho Tuttle en train d'essayer son téléphone cellulaire.

les milieux dont les prêteurs, les agents immobiliers et le grand public. Voici un commentaire du gérant à Burnaby de Royal LePage: «je désire vous remercier pour le nouveau service du samedi que vous offrez maintenant. À plusieurs reprises, mes agents ont eu recours à ce service très avantageux.» Voici maintenant un commentaire du vice-président régional de *Firstline Mortgage*: «... nous avons toujours apprécié le fait que vous vous dépassiez en faisant des «efforts supplémentaires» et votre service du samedi est un autre exemple des moyens que vous prenez pour nous offrir le meilleur des services.» Le service du samedi, qui reçoit la faveur de la haute direction, est devenu populaire dans tous les bureaux de la SCHL. On en fera un projet-témoin dans l'ensemble du pays. Le personnel du bureau de Vancouver a le droit d'être fier d'avoir su faire passer si admirablement à sa fidèle clientèle un message axé sur le service.

Au cours de l'année dernière, l'équipe de gestion du bureau de Vancouver a mis en œuvre avec succès d'autres initiatives de commercialisation de l'assurance-prêt hypothécaire LNH. Deux de ces initiatives font appel aux aptitudes du personnel des prêts, dans le domaine de l'inspection, de l'évaluation et de l'analyse du marché. En ce qui concerne le concept des logements préapprouvés, les fonctions d'inspection, d'analyse du marché et des prêts sont essentielles pour évaluer les nouvelles constructions qui conviennent pour l'assurance des prêts LNH. Harold Kelly, inspecteur en chef, visite le terrain et Don Renaud, analyste principal du marché, l'examine sous l'angle des possibilités du marché. Sur la base des résultats positifs de cette analyse, le logement est préapprouvé aux fins de l'assurance LNH et l'on remet au constructeur une enseigne à placer sur une fenêtre pour que les acheteurs éventuels sachent qu'ils pourront obtenir sans délai un financement à rapport prêt-valeur élevé.

Le concept de la préévaluation est semblable. Al Wallace, évaluateur en chef, travaillant de concert avec les agents de prêt et de l'analyse du marché, détermine d'avance quels sont les logements qui doivent être évalués. Cette information doit être consignée au dossier pour consultation immédiate à la demande d'un prêteur. La préapprobation et la préévaluation des logements permettent de fournir un service rapide aux clients désireux de faire assurer leur prêt hypothécaire LNH.

Au bureau de Vancouver, le volume total des assurances LNH a augmenté en 1987 en dépit des difficultés éprouvées sur le marché de l'assurance des prêts. L'augmentation est due en partie aux initiatives promotionnelles comme celles dont il a été question plus haut. Les résultats très positifs obtenus jusqu'ici révèlent que les résultats de 1988 seront encore plus satisfaisants que ceux de 1987. □

Le Président se rend à Calgary

La succursale de Calgary a accueilli George Anderson le 18 janvier 1988.

En plus de rencontrer le personnel, le Président a remis des plaques à dix personnes pour commémorer des années de service allant de cinq à vingt-cinq ans. Mohamed Ladha a photographié les faits saillants de la visite du Président. □

John Jarvis, directeur de la succursale de Calgary, reçoit la plaque que lui remet George Anderson pour ses 20 ans de service.

John Alecorn, inspecteur principal, est entré à la SCHL le 9 mai 1962. Il a reçu cette année une plaque commémorant ses 25 ans de service.

Kathy Meadows, agent de gestion du portefeuille, a célébré ses 20 ans de service.

Le personnel écoute attentivement l'exposé du Président.

Planification des ressources humaines

par Joyce Potter

Comme vous le savez, notre organisation se propose d'être l'un des meilleurs employeurs qui soient. Être parmi l'élite veut dire que nous devons nous assurer que vous, les employés, sachiez clairement quels sont le mandat et les objectifs de la SCHL, et comment votre emploi s'insère dans le cadre global. Cela signifie également que nous vous donnions des possibilités de croître et de vous développer afin de vous préparer à vos tâches actuelles de même que pour l'avenir.

Au Centre des ressources humaines, nous mettons au point un système de planification conçu pour nous aider à réaliser vos objectifs en tant qu'employés, et les objectifs de la Société visant à combler, par des employés talentueux, les postes actuels aussi bien que futurs. Le système de planification comporte quatre éléments:

- un plan des ressources humaines de la Société qui fera le lien entre nos besoins en ressources humaines et nos plans stratégiques et commerciaux.
- une planification des carrières qui vous encouragera, vous les employés, à penser à l'avenir et à vous préparer à des possibilités futures de carrière.
- la planification de la relève, qui nous permettra de déceler nos besoins tant actuels que futurs en ressources humaines et de combler les vides.
- des systèmes d'information destinés à fournir les données nécessaires au suivi et à la planification des changements en matière de ressources humaines.

Plan des ressources humaines de la Société

En gros, un plan des ressources humaines comporte six éléments. L'aperçu du *plan commercial* donne une idée des changements prévus pour l'organisation. La prévision de la *demande* fait le point du personnel et des compétences nécessaires à la réalisation du plan d'entreprise.

L'analyse de l'*offre* fait l'inventaire du personnel et des compétences au sein de l'organisation. On constate ensuite tout *écart* entre la demande et l'offre, et l'on procède à un *plan d'action* afin d'éliminer cet écart. En dernier lieu, on dispose d'un système de *surveillance* qui suit les progrès de la mise en œuvre du plan d'action.

Notre premier plan d'entreprise sera établi pour l'année 1989. Il exigera un apport de tous les directeurs, et regroupera tout ce qui fait actuellement l'objet de plans distincts, par exemple en matière de formation et de développement, d'égalité en matière d'emploi et de dotation.

Planification de carrière

Le but de la planification de carrière consistera à encourager et à aider les employés, c'est-à-dire vous; à vous fixer des objectifs de carrière réalistes fondés sur les besoins à long terme de la SCHL et à agir en conséquence. Chacun d'entre nous est sans doute responsable de sa propre carrière, mais la Société veut mettre en place une planification des carrières plus officielle afin de s'assurer que les employés seront en mesure de se préparer à faire face aux besoins futurs. Tout cela fait partie de notre engagement à donner la priorité au développement et à l'avancement internes.

Au cours des six derniers mois, nous avons publié des guides de planification de carrière au bénéfice du personnel et des directeurs. Nous nous proposons ensuite d'identifier les grandes familles d'emplois de la SCHL et les exigences principales en vue d'accéder à ces familles d'emplois. Notre système de planification des carrières décrira également le mouvement des employés au sein de la Société, les possibilités de formation et de développement, ainsi que les plans de l'entreprise — toutes choses permettant de se renseigner utilement en vue d'une planification individuelle de carrière.

En raison des délais importants que nécessitent la fixation et la mise en œuvre de plans de carrière par les employés, nous nous concentrerons sur la planification générale des carrières au sein de la SCHL, et non sur la progression à l'intérieur d'un cheminement étroit, ou sur les passages d'un emploi à un autre. Un comité consultatif de directeurs, de personnel et de professionnels des ressources humaines sera constitué dans le but de fournir des conseils pendant le démarrage des systèmes de planification des carrières et de planification de la relève, et restera en place pour surveiller les systèmes et pour recommander des améliorations.

Planification de la relève

La succession de la relève constitue le «côté pile» de la planification des carrières. Un système de planification de la relève organisé et impartial nous permettra de déceler les employés qui se préparent à des postes, ou ayant manifesté un potentiel d'avancement. Notre première priorité vers la fin de 1988 consistera à entamer une amélioration de la présentation et de la portée de nos profils de carrière des employés.

Il nous faut de meilleurs renseignements sur les aspirations des employés en matière de carrière, de même que sur nos compétences et notre expérience — qu'elles aient été acquises au travail ou dans des activités extérieures. De même, le fait de disposer de meilleures données sur le mouvement des employés au sein de la SCHL nous renseignera davantage sur les endroits où des ouvertures se produiront le plus vraisemblablement. Ceci nous permettra de concentrer la planification de la relève sur les domaines exigeant les plus grands besoins, et non pas seulement au niveau de la gestion supérieure.

Il est important de se rappeler que la planification de la relève ne remplacera *pas* le système d'affichage des postes, et ne privera pas les employés d'occasions de formation et de développement. Bien au contraire, la planification de la relève nous permettra de surveiller la «profondeur» de nos réserves et de prévoir nos déficits en regard des besoins futurs, tout en nous assurant

que nous fournissons des occasions de formation et de développement dans les domaines les plus appropriés. La planification de la relève viendra appuyer notre engagement à nous développer de l'intérieur afin de garantir un excellent milieu de travail dans lequel *tous* les employés ont accès aux possibilités de carrière.

Systèmes d'information

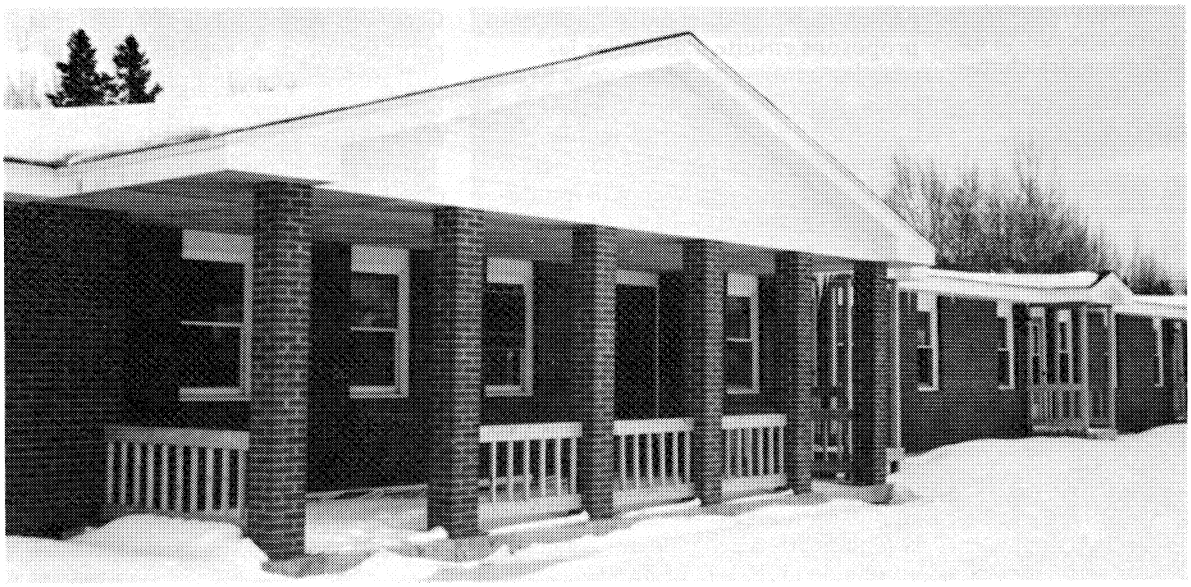
La planification efficace des ressources humaines exige un système d'information intégré et accessible. Le noyau de notre système sera constitué par une base de données qui suivra, sur une *base globale*, l'expérience professionnelle de nos employés. Comment sommes-nous venus à la SCHL? Quels sont nos cheminements de carrière au sein de la Société? Où allons-nous lorsque nous quittons les organisations? Ce genre de renseignements — répartis par secteur, lieu de travail et autres facteurs — nous aidera énormément à améliorer nos habitudes de planification de l'entreprise et de gestion des ressources humaines. Ces renseignements enrichiront également notre système de planification des carrières et de planification de la relève, et notre plan des ressources humaines de la Société.

Sommaire

À long terme, nous voulons développer un mode de pensée au sein de la SCHL tenant automatiquement compte des aspects *humains* de nos habitudes de gestion en matière de planification de l'entreprise et des ressources humaines. La planification des ressources humaines peut nous donner les outils à cette fin. Mais cela sera fonction de l'engagement et du sens d'«appartenance» que nous possédons tous. Nous devons tous comprendre le processus et sentir qu'il nous dessert, tant au niveau personnel, qu'à la Société. Afin d'assurer l'information et l'engagement de tous, nous resterons en contact avec le personnel et avec les directeurs pour leur fournir des renseignements — grâce à des articles comme celui-ci, à des présentations, à des séances de formation et à d'autres médias — et afin de recevoir de la rétroaction sur le succès et la pertinence de nos efforts en matière de planification des ressources humaines. □

Construction achevée!

Vous souvenez-vous de l'article paru dans le numéro d'avril de Perspective au sujet de la reconstruction sur un site à l'abri des inondations de la résidence des personnes âgées de Perth-Andover au Nouveau-Brunswick? Voici deux nouvelles photographies de cette résidence prises par Surendar K. Dogra de la Société de logement du Nouveau-Brunswick alors qu'il y avait encore de la neige sur le sol et qu'on mettait la dernière main à l'aménagement intérieur. □



Mesilinka River (Colombie-Britannique): site d'un autre projet de démonstration

par George Fessenden

À environ 240 milles au nord-ouest de Prince George se trouve un magnifique territoire vierge que l'on appelle Mesilinka. C'est là que les geais de Steller volent en toute liberté, tandis que des animaux sauvages d'espèces et de tailles variées abondent dans les terres boisées et mettent au défi les intrus. La vallée est entourée de montagnes majestueuses et il y a une abondance de lacs poissonneux et de rivières torrentielles. Une certaine dureté caractérise ces lieux. Les hivers sont rigoureux, il n'y a pas de magasins, pas de services et aucune des facilités urbaines. Il s'agit, en fait, du territoire traditionnel de chasse des Sekani. Nombreux sont ceux qui ont voulu réaliser leur rêve de retourner à Mesilinka pour élever leurs enfants.

La situation critique des Sekani a été portée à l'attention des habitants de la Colombie-Britannique lorsque le « Vancouver Sun » a fait état des mauvaises conditions de logement, de l'absence d'écoles et de services de santé, et de l'insuffisance des moyens de transport dans la région de la Pointe Ingenika. Cette peuplade a été déracinée de son territoire, il y a 22 ans, pour faire place au barrage « WAC

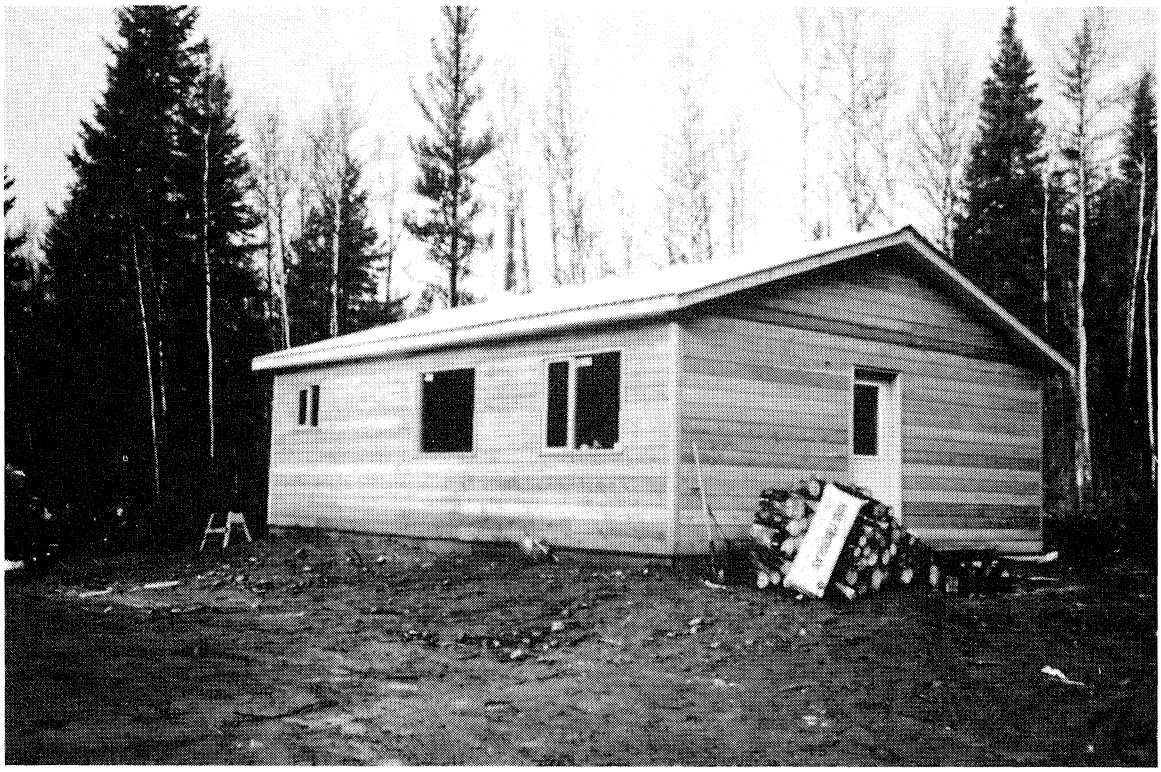
Excavation dans les magnifiques terres vierges de la Colombie-Britannique.

De nombreuses compétences ont été acquises, quelquefois dans des positions peu commodes.

La seule source de chaleur à l'intérieur...

Bennett». À ce moment, toute la communauté avait été relocalisée dans une réserve située à 100 milles au sud, près d'une collectivité appelée Mackenzie. Cependant, par la suite, de nombreuses familles ont commencé à revenir à leur territoire traditionnel de chasse, mais sans statut légal et sans droit à la propriété.

Avant même la publication à la une, des mauvaises conditions de vie des Sekani, le bureau de Prince George avait communiqué avec le chef Gordon Pierre pour discuter de la possibilité de recourir au Programme de démonstration pour les ruraux et les autochtones pour atténuer la crise de logement de son peuple. Le chef Pierre a approuvé l'idée et a suggéré la région de Mesilinka comme emplacement idéal pour les logements de démonstration. Bien que les familles Sekani se trouvant dans la région de Mesilinka aient été moins nombreuses, elles étaient cependant moins bien logées que les familles installées à la Pointe Ingenika. En effet, les familles de Mesilinka devaient subir les rigueurs de l'hiver dans des tentes et dans de vieilles cabanes de trappeurs.



Maison terminée, avec sa réserve de bois pour une semaine.

L'urgence d'une telle situation fut reconnue sans délai et plusieurs organismes fédéraux et provinciaux ont pris rapidement des dispositions pour que les familles Sekani se trouvant dans la région de Mesilinka obtiennent, avant l'hiver, un logement approprié. Sans tarder, le personnel de la succursale de Prince George chargé du programme de démonstration a établi des lignes de communications avec les autochtones pour déterminer le niveau de leurs aptitudes en construction et pour élaborer des plans répondant aux besoins de chaque famille. La coopération entre les représentants de la SCHL, les fonctionnaires du ministère fédéral des Affaires indiennes et du Nord et les fonctionnaires du ministère de la Santé et du ministère des Terres et des Parcs de la Colombie-Britannique a permis de réaliser des cadastres pour les terres, un système d'égout approprié pour les régions éloignées et des subventions spéciales pour la main-d'œuvre.

C'est alors que le vrai défi a commencé. Pourrions-nous réaliser le projet en temps voulu et dans les limites budgétaires fixées en employant une main-d'œuvre essentiellement non qualifiée? Nous n'avions que 41 500 $ par maison et seulement 90 jours pour terminer la construction de 5 maisons. Les contrats furent octroyés pour les logements et le directeur des travaux était déjà en place. Ce fut une véritable course contre la montre avant l'hiver.

Grâce à l'entière participation et la collectivité, les travaux ont progressé comme prévu. Cependant, avec l'arrivée de la saison de chasse, la collectivité s'est retrouvée devant une situation difficile à trancher: avoir soit de la nourriture, soit un toit pour l'hiver. Comme la plupart des gens faisant face à des conflits de priorités, les Sekani ont tenté de courir deux lièvres à la fois et se sont mis à chasser et à construire en alternance.

La situation devint bientôt critique. Comme il n'y avait qu'une ou deux personnes disponibles la plupart du temps pour les travaux de construction, la réalisation du projet a pris du retard. Le personnel de la SCHL a de nouveau rencontré les membres de la communauté pour leur rappeler que les travaux devaient être terminés avant le 30 novembre. Fait à noter, ce sont les femmes qui ont reconnu l'urgence de l'achèvement des travaux et ce sont elles qui ont persuadé les hommes de revenir sur le chantier. La construction a donc repris un rythme normal et à la fin de novembre, cinq familles Sekani de Mesilinka se sont installées dans des maisons achevées ou presque.

Le personnel de la succursale de Prince George est heureux d'avoir pu aider à trouver une solution pour ces autochtones oubliés. En dépit du fait qu'il fallait trois jours pour se rendre à Mesilinka et que sur le chantier, il fallait coucher dans un sac de couchage, le personnel du programme et les inspecteurs ont travaillé avec dévouement et enthousiasme du commencement à la fin.

Il s'agit de maisons d'excellente qualité. La conception et la grandeur des maisons ainsi que les installations sont tout à fait appropriées. Ceux qui ont travaillé à la construction ont acquis de nouvelles compétences. Ce programme a permis d'améliorer la qualité de vie de cinq familles qui sont maintenant heureuses d'avoir un logement chaud en hiver et bien bâti. □

Savoir-faire et bon sens pour éviter le

Le scénario n'est pas rare. En rentrant à la maison, vous avez l'impression qu'il s'est passé quelque chose. Peut-être avez-vous remarqué le déplacement d'une moustiquaire ou la disparition d'un magnétoscope. En inspectant votre logement vous constatez, en effet, qu'un cambrioleur est venu chez vous.

La plupart des personnes victimes de cambriolage éprouvent rapidement de la peur, de la colère et un sentiment de profanation après le choc initial.

On estime que 80 pour 100 de la population canadienne est, au cours de sa vie, directement victime d'un cambriolage ou connaît quelqu'un qui en a été victime.

Les services chargés de faire respecter la loi prétendent que ce pourcentage pourrait être réduit, à condition que le public prenne des mesures préventives en connaissance de cause.

D'après la GRC, la plupart des crimes perpétrés au Canada sont liés à la propriété. L'ironie de la situation, c'est que de nombreux cambriolages ne sont pas effectués pour obtenir certains types de marchandises. La plupart du temps, le voleur moyen saisit l'occasion qui se présente à lui.

En ayant l'occasion et le temps voulu, les voleurs peuvent entrer par effraction dans presque tous les logements.

Sachant cela, les occupants doivent prendre des mesures préventives. En installant des serrures, des systèmes d'alarme, des lampes et autres dispositifs appropriés, la maison sera protégée. Ainsi, elle empêchera ou retardera l'activité des cambrioleurs les plus déterminés.

D'après le sergent Stewart Jones de la police régionale de Hamilton-Wentworth, le nombre des cambriolages, qui a augmenté de 12 p. 100 par rapport à l'année dernière, va probablement continuer d'augmenter à moins que le public n'apprenne à se protéger par lui-même.

« Des maisons mal protégées ont facilité l'entrée des voleurs » a dit le sergent Jones. « Il leur suffit dans bien des cas de faire sauter la serrure d'une pichenette ou de donner un coup de pied dans la porte. »

Le sergent Jones affirme que dans la plupart des maisons de sa localité, les serrures des portes d'entrée sont les mêmes que les serrures des salles de bain. « Ce type de serrure convient pour empêcher les enfants d'entrer dans les salles de bain occupées, mais il ne convient absolument pas pour la sécurité des portes donnant à l'extérieur. »

La GRC soutient qu'il n'est pas nécessaire d'apporter des changements sophistiqués dans une maison pour obtenir une protection efficace. En premier lieu il faut en évaluer les points faibles.

Beaucoup de gens ne savent pas que l'environnement extérieur d'une maison peut faciliter l'entrée des voleurs.

Les haies et les buissons doivent être bas et il faut éclairer le terrain autour de la maison pour décourager les intrus qui craignent d'être vus par des voisins ou des passants. Des haies et des clôtures qui marquent les limites d'une propriété peuvent également rendre difficile la fuite d'un voleur chargé de butin.

Les personnes qui résident dans des appartements situés aux étages inférieurs d'un immeuble doivent s'assurer que les buissons sont régulièrement taillés, qu'il n'y a rien sur les balcons pouvant obstruer la vue et que les portes coulissantes sont verrouillées en tout temps.

Après avoir pris les mesures de sécurité qui s'imposent à l'extérieur de la maison, la GRC recommande d'avoir de bonnes serrures sur les portes d'entrée.

Les serrures logées dans le bouton de la porte qu'on retrouve couramment ne sont pas recommandées, car elles offrent peu de sécurité.

Pour les portes donnant sur l'extérieur, un pêne dormant ayant un pouce de longueur constitue une excellente protection. Le modèle à cylindre unique fonctionne avec une clé à l'extérieur et une manette à l'intérieur. Pour les portes munies de carreaux de verre, il est préférable d'employer un modèle de serrure à double cylindres qui nécessite une clé de chaque côté.

Les personnes qui résident dans des appartements doivent avoir des portes massives ou métalliques munies de serrures robustes comme moyen de protection contre les intrus. Des dispositifs de verrouillage additionnels doivent rendre infranchissables les portes coulissantes des balcons.

« Dans les immeubles résidentiels, de nombreuses personnes ne ferment pas leur porte à clé car elles pensent que la porte verrouillée du hall et l'interphone sont des protections suffisantes » a dit le sergent Jones, « mais elles oublient que les intrus peuvent entrer furtivement et qu'un voisin est peut-être cleptomane. »

Un mauvais entretien des portes et des fenêtres peut attirer des individus indésirables. Bien que les portes creuses et les portes de verre semblent

cambriolage des maisons

donner une bonne protection, en réalité elles font courir un grand risque.

En règle générale, les portes donnant sur l'extérieur doivent être en bois massif ayant une épaisseur d'au moins 4,4 cm. Les cadres des portes doivent être également massifs et munis d'une robuste bâche.

La police d'Ottawa suggère que la porte d'entrée soit munie d'un judas, aussi bien dans les maisons que dans les appartements, car les chaînes d'entrebaillement des portes peuvent être facilement forcées.

Les fenêtres peuvent être protégées pour un prix modique.

Il est important de munir les fenêtres de verrous additionnels robustes car les verrous ordinaires peuvent être facilement forcés avec un levier.

De nombreuses fenêtres peuvent être chevillées. Il suffit de percer un trou dans la partie intérieure du cadre de la fenêtre et dans sa partie extérieure. On insère ensuite une cheville ou un clou dans le trou pour immobiliser la fenêtre.

De nombreux cambrioleurs entrent dans les maisons par les fenêtres de sous-sol, lesquelles sont souvent masquées par des buissons ou des arbres, ce qui permet d'entrer par effraction sans être vu.

Le sergent Jones recommande que les fenêtres de sous-sol soient munies de plexiglas ou d'un matériau à base de polycarbonate pouvant résister aux coups portés avec un objet lourd.

Des mesures de protection doivent être également prises dans des lieux comme les garages et les casiers de sous-sol des immeubles résidentiels.

D'après le sergent Jones, la sécurité ne s'arrête pas aux limites des propriétés. L'apathie du public contribue énormément à la hausse du taux des crimes. En participant à des programmes comme la surveillance du voisinage, les localités peuvent se protéger contre l'adversité.

En vertu du programme surveillance du voisinage, les résidents forment une association pour surveiller leur quartier comprenant le chef d'équipe, le responsable sur le terrain et l'équipe de surveillance.

Les criminels ne veulent pas attirer l'attention sur eux lorsqu'ils arrivent dans une localité. Tout individu mal intentionné qui se sait menacé par un groupe organisé recherchant les personnes, les activités et les véhicules insolites, sera moins tenté de commettre un crime que s'il était incognito.

Les personnes qui demeurent dans des immeubles résidentiels doivent se tenir sur leurs gardes, à l'intérieur et à l'extérieur de l'immeuble contre les voleurs potentiels. Par ailleurs, ces personnes doivent prêter l'oreille à tout bruit suspect aussi bien dans les couloirs que dans les appartements voisins.

«Tout ce qui est suspect doit nous être rapporté» a dit le sergent Jones. «Quelquefois l'information ne présente aucun intérêt pour la personne qui nous la communique, mais pour nous c'est souvent une pièce qui nous manque dans le casse-tête de nos enquêtes. Ces informations empêchent la perpétration de nombreux crimes et elles nous aident à arrêter les inculpés plus tôt que prévu, ce qui met fin à leurs méfaits.»

Que l'on participe ou non à un programme de surveillance du voisinage, les voisins peuvent venir en aide à ceux qui partent en vacance par exemple, en tondant la pelouse, en balayant les allées, en vérifiant la maison, en ramassant le courrier et les journaux, en allumant les lumières à la tombée du jour, en somme en faisant tout ce qui peut donner l'impression que la maison des vacanciers est habitée.

Le programme Opération identification peut empêcher le vol d'objets de valeur dans les maisons et il permet d'identifier facilement les biens volés.

En gravant son numéro d'assurance sociale sur les objets de valeur, le profit pouvant provenir de la vente de ces objets volés peut être considérablement réduit.

Les cambrioleurs veulent que les biens volés puissent être vendus facilement. Étant donné que les biens immatriculés peuvent être retrouvés, les cambrioleurs savent qu'ils risquent fort d'être appréhendés.

L'immatriculation préalable des biens est nécessaire si vous voulez que la police ait la possibilité d'établir le droit de propriété de ces biens et de vous les rendre. Cette immatriculation permet également d'engager facilement des poursuites contre les cambrioleurs.

Le sergent Jones est d'avis que le public doit être plus conscient que jamais du risque des vols par effraction pour que l'on puisse résoudre le problème.

«La police n'st pas omniprésente. Tout le monde doit collaborer pour mettre fin aux vols par effraction» a dit enfin le sergent Jones. «Nous aimerions que les membres du public acceptent l'idée de prolonger les yeux et les oreilles de la police.» □

Une chanteuse pleine d'entrain à la division de comptabilité du Bureau national

*Costumée pour une représentation le soir de l'*Halloween *dans un bar de Gloucester, voici la Nancy que ses amis ont eu du mal à reconnaître.*

Nombreuses sont les personnes qui fredonnent ou qui sifflotent en faisant leur travail quand elles sont de bonne humeur.

Il est certain que la musique adoucit les mœurs. À la Division de comptabilité du Bureau national, lorsque nous entendons par une belle matinée ensoleillée une voix mélodieuse de soprano chantant «Good Morning, Good Morning», tout le monde sait que Nancy Egan vient d'arriver.

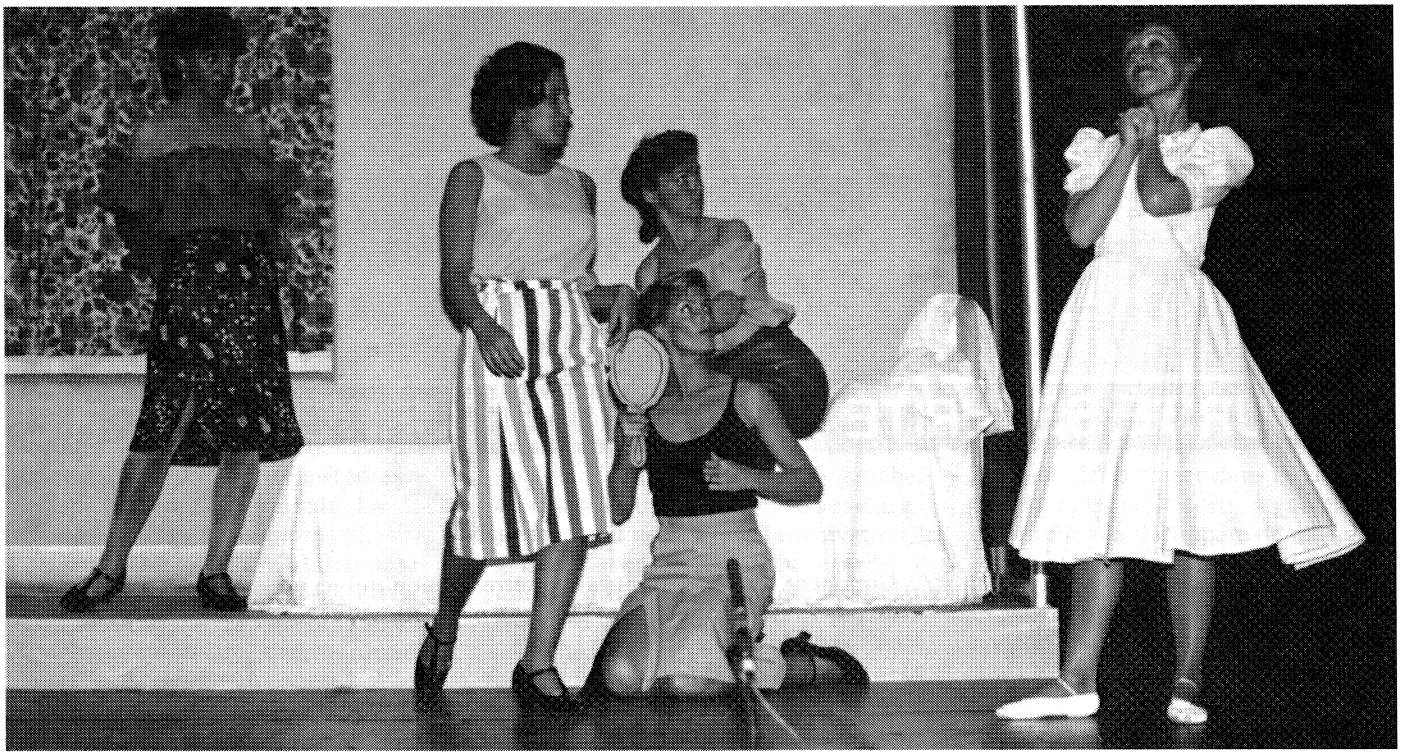
Lors d'une journée pluvieuse, en été, alors qu'elle faisait du lèche-vitrine sur la promenade Sussex à Ottawa, Nancy s'est mise à chanter quelques refrains de «Singing in the Rain» parce qu'elle adore Gene Kelly et aussi parce qu'elle était de bonne humeur. Très rapidement un petit groupe s'est formé autour d'elle et lorsqu'elle eût terminé le groupe l'a applaudie.

Nancy Egan, qui a 23 ans, est comptable au Fonds d'assurance hypothécaire. Son inclination musicale remonte à sa tendre enfance. Avant d'avoir 10 ans, elle a fait deux ans d'étude au piano. Son étonnante oreille musicale lui permet d'écouter une chanson puis de la rejouer sur un clavier. Récemment, elle a pris des leçons sur les claviers électroniques mais en général, elle cultive sa propre expression.

Nancy a toujours participé aux spectacles des écoles qu'elle a fréquentées à la fois comme chanteuse et comme danseuse (pour elle le chant vient en premier mais la danse n'est pas loin derrière). Lorsqu'elle était en 11e année, elle a remplacé le professeur de danse qui était en congé de maternité. Nancy a dû alors s'occuper des 40 élèves qui suivaient son cours de danse en plus de poursuivre ses propres études dans les autres domaines. Quand vint le temps des examens, Nancy s'efforça de donner des notes équitables à ses compagnons et compagnes de classe.

À 16 ans, Nancy participa comme extra à la première de «Idomineo» au Centre national des arts sous la direction du célèbre chef d'orchestre Mario Bernardi.

Lorsqu'elle était adolescente, Nancy participa à des danses écossaises. Elle adore encore le son des cornemuses. Au cours des récentes années elle a participé aux concerts d'un groupe d'amateurs bien connu à Ottawa qui s'appelle *Orpheus*.



En mai 1986, Nancy Egan (à l'extrême gauche) participe au numéro « I Feel Pretty » de « West Side Story », une production d'« Orpheus » à Ottawa.

C'est ainsi qu'elle a joué un rôle dans six productions musicales d'*Orpheus* dont quatre au cours des deux dernières années. Dans « West Side Story » elle était danseuse portoricaine, dans « The King and I », elle était danseuse royale et dans « Man of La Mancha » elle était danseuse mauresque. Nancy est devenue capitaine de danse lorsque le groupe *Orpheus* a monté « Damn Yankees. » Un capitaine de danse est un danseur ou une danseuse qui connaît tous les rôles et qui peut remplacer n'importe qui lors des répétitions ou lors d'absence pour cause de maladie ou pour toute autre raison.

Récemment, Nancy a été l'assistante du chorégraphe pour « Irene » et elle a auditionné pour le rôle principal de « Oliver », personnage qui s'appelle Nancy!

Durant ses heures de loisir, Nancy a des activités qui répondent à ses aptitudes artistiques. C'est ainsi qu'en deux semaines elle s'est préparée pour jouer le rôle principal dans un spectacle de Noël dirigé par une amie au petit théâtre de Nepean.

Comme chanteuse, Nancy adore une vaste gamme de mélodies allant du *rock* aux *blues* en passant par les airs de Broadway. Elle admire beaucoup Kate Bush, Ricky Lee Jones, Bette Midler, Barbra Streisand et Cher mais son chant favori est encore la vieille balade de Bachman-Turner intitulée « Takin' care of business », titre approprié pour une comptable.

Au cours de l'été 1987, Nancy a vu dans un journal qu'un orchestre local cherchait un chanteur. Elle a présenté sa candidature et elle a été acceptée bien que l'orchestre cherchait vraiment un chanteur. La décision de l'orchestre a peut-être été influencée par le fait que Nancy peut jouer des instruments à clavier, du tambourin et qu'elle peut chanter en groupe ou en solo.

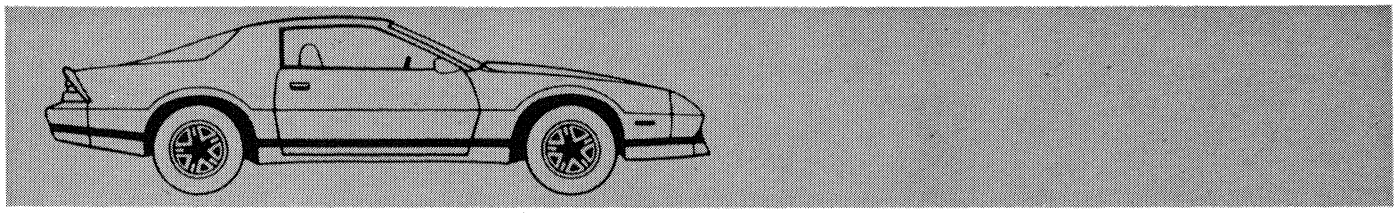
L'orchestre qui s'appelle « The Reach » joue localement, seulement en fin de semaine. Des amis de Nancy ayant été la voir et l'entendre avec cet orchestre ont déclaré « nous ne pouvions pas croire que c'était notre Nancy. »

Pat, le mari de Nancy, soutient sa femme à 100 p. 100. Il assiste parfois aux répétitions de l'orchestre et il suggère de chansons. Pat gère un bureau d'emplois pour les étudiants avec le frère de Nancy et il participe à la fabrication de briques en polystyrène expansé pour la décoration des bureaux des cadres supérieurs.

Voir cette jeune femme extravertie tirant parti des fonctions créatrices de l'hémisphère droit de son cerveau aussi facilement que des capacités logiques de son hémisphère gauche dans son travail de comptabilité a de quoi surprendre. De fait, Nancy est employée à la SCHL depuis quatre ans. Elle aime beaucoup son travail et s'entend bien avec ses collègues. « J'ai parfois envie de plaisanter » dit-elle « et j'aime apporter de la gaieté autour de moi. »

L'orchestre songe à enregistrer la participation de Nancy. Si ce projet se réalise, tout le personnel de la SCHL aura l'occasion d'entendre Nancy Egan. □

Comment auriez-vous évité les accidents décrits ci-dessous?



SÉCURITÉ SÉCURITÉ SÉCURITÉ SÉCURITÉ SÉCURITÉ SÉCURITÉ

Voici un autre article de la série consacrée à la sécurité routière du personnel conduisant pour ses propres besoins ou pour les affaires de la SCHL.

Nous présentons trois scénarios de circulation. Dans chaque cas, le comportement des personnes impliquées peut s'expliquer facilement, et pourtant chaque scénario se termine par un accident.

Examinez avec soin la situation. Dans le rôle qui vous est proposé, décidez si vous auriez agi différemment pour éviter l'accident. Ensuite nous examinerons les réponses avec des agents de police et des spécialistes de la sécurité routière.

Scénario nº 1

Vous roulez vers l'est dans une rue à sens unique par beau temps. Vous vous approchez d'un lieu où votre rue à sens unique croise une autre rue à sens unique où les voitures vont vers le sud (soit de gauche à droite). Il y a un panneau d'arrêt devant vous au croisement des deux rues. Comme vous devez tourner à droite pour aller vers le sud, vous vous placez dans la voie de droite et vous faites un arrêt complet près du panneau pour vous assurer qu'aucun piéton ne traverse. Vous vérifiez si la voie est libre. Une voiture allant vers le sud vient de libérer l'intersection, vous vous assurez encore une fois qu'aucun piéton ne traverse la chaussée, et vous commencez votre virage. Vlan! Vous entrez en collision avec un adolescent à bicyclette roulant dans le sens interdit.

Comment cet accident aurait pu être évité par l'automobiliste? Si vous étiez agent de police accuseriez-vous a) l'automobiliste; b) le cycliste ou c) ni l'un ni l'autre.

Scénario nº 2

Vous vous êtes arrêté sur une petite route secondaire; vous avez attendu près d'un panneau d'arrêt avant de tourner à gauche sur une route à 4 voies. Il y a peu de circulation. La route à 4 voies est divisée par une bande médiane interrompue pour que les voitures puissent tourner à gauche. En surveillant cette route vous apercevez deux véhicules venant en sens opposé. À votre gauche, un camion remorquant un bateau monté sur une remorque ralentit et ses clignotants indiquent qu'il va tourner sur la route secondaire où vous vous trouvez. À votre droite, une voiture roulant à la vitesse maximale autorisée n'est qu'à quelques mètres du croisement et elle va passer d'un moment à l'autre.

Après avoir traversé prudemment les deux premières voies, vous décidez d'attendre le passage de la voiture rapide à votre droite avant de terminer votre virage. Vlan! Une petite voiture venant de dépasser la camion avait suivi ce dernier sans être vue. De son côté, le conducteur de la petite voiture n'avait pas pu vous voir tourner sur la route à 4 voies. Il était trop tard quand il vous a vu et l'avant de sa voiture a frappé le côté gauche de la vôtre. Qui a commis une infraction au code de la route? a) vous; b) le conducteur de la petite voiture; c) le conducteur du camion qui ne vous a pas averti; d) deux des personnes susmentionnées.

Scénario nº 3

Vous êtes pressé de rentrer chez vous après votre journée de travail mais votre conjoint vous a demandé d'apporter du pain. Vous apercevez un dépanneur, devant vous à un coin de rue où il y a des feux de circulation. Votre voiture est la dernière à passer avant le feu rouge. Vous vous arrêtez dans une zone où le stationnement est interdit. Vous laissez votre moteur en marche, vous faites fonctionner vos 4 clignotants de détresse et abandonnant votre collègue de bureau dans la voiture, vous filez chez le dépanneur.

Malheureusement, la personne qui vous précède dans le magasin paye par chèque et elle fouille dans ses poches pour trouver la carte d'identité qu'on lui a demandée. À l'extérieur, le feu vert a remplacé le feu rouge et un encombrement se produit à cause des voitures qui doivent changer de file. Las d'attendre, le conducteur d'une «Trans-Am» klaxonne et part brutalement en faisant crisser ses pneus. Deux pâtés de maisons plus loin, la «Trans-Am» entre en collision avec une voiture venant d'une rue secondaire qui essayait timidement de traverser la rue principale. Qui est fautif dans cet accident? a) vous qui avez provoqué l'encombrement en stationnant illégalement; b) le conducteur de la «Trans-Am»; c) le timide conducteur essayant de traverser la rue principale; et d) deux ou trois des conducteurs susmentionnés.

RÉPONSES

Dans le scénario nº 1, l'agent de police a fait remarquer que le cycliste a fait deux erreurs, à savoir rouler dans un sens interdit et du mauvais côté de la route. On porte rarement plainte contre les cyclistes. Par contre, le conducteur de la voiture pourrait être accusé d'avoir conduit imprudemment peut-être à cause de circonstances indépendantes de sa volonté. La réponse la plus probable est c).

Dans le scénario nº 2, la réponse probable est a). La police est d'avis que c'est la responsabilité du conducteur qui veut pénétrer sur une autoroute ou la traverser de s'assurer que la voie est libre.

Dans le scénario nº 3, un ancien agent de la GRC soutient que le conducteur venant d'une rue secondaire aurait dû attendre que l'accès à la rue principale soit complètement libre. C'est probablement pour cela que le conducteur c) a commis une infraction au code de la route. Cependant, la voiture stationnée illégalement aurait dû recevoir une contravention. La réponse est d) encore que le conducteur de la voiture stationnée ne devrait pas être accusé directement pour cet accident.

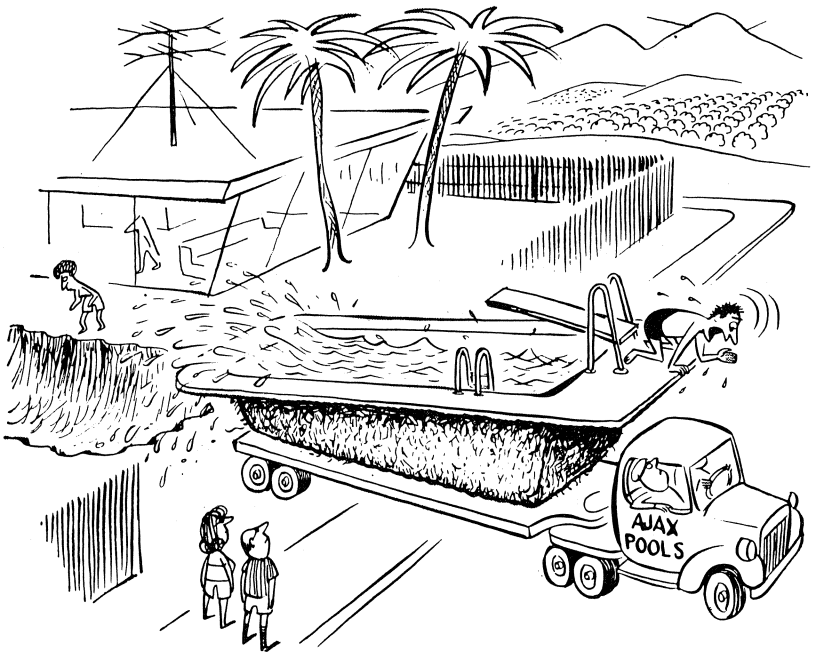
La Section de la circulation routière du Conseil canadien de la sécurité a fait remarquer que la voiture illégalement stationnée du scénario nº 3 est une infraction qui se répète souvent. Le stationnement «pour quelques secondes» dans une rue où la circulation est intense peut provoquer de la nervosité et des accidents. Il est conseillé de stationner dans les rues secondaires. Au sujet du conducteur impatient, le Conseil suggère qu'un bon conducteur «ne doit jamais conduire émotionnellement. Le conducteur de la «Trans-Am» aurait probablement pu éviter l'accident en faisant passer l'intelligence avant l'irritation, grâce à une conduite de prévention.»

En ce qui concerne le cycliste du scénario nº 1, le Conseil suggère que le bon conducteur qui conduit défensivement ne prend pas pour acquis que les autres conducteurs conduisent toujours conformément aux règlements de la circulation. En fait, lorsqu'on conduit défensivement, on doit s'attendre au pire. Bien que le principal fautif puisse être le cycliste, l'automobiliste aurait pu éviter l'accident en faisant un «balayage de croisement approprié.» Il faut regarder à gauche, au centre, à droite puis de nouveau à gauche et il ne faut pas faire avancer le véhicule avant d'avoir bien regardé dans la direction du déplacement, dans ce cas-ci vers la droite.

Dans le scénario nº 2, les spécialistes de la sécurité sont d'accord avec l'opinion de la police, mais ils notent que le conducteur de la voiture ayant dépassé la camion aurait dû savoir qu'il est imprudent de dépasser une autre voiture aux croisements (même si cela n'est pas illégal) particulièrement lorsque la visibilité est affaiblie comme dans ce cas.

Le Conseil canadien de la sécurité a également des directives à donner aux conducteurs qui doivent traverser des autoroutes où la circulation est intense. Le dégagement peut prendre beaucoup de temps, ce qui peut rendre impatients les conducteurs qui attendent. Plutôt que de courir des risques, il est recommandé de tourner à droite, de se placer dans la voie de dépassement et de sortir à gauche afin de faire le tour d'un pâté de maisons, ou encore, de faire un demi-tour quand ce n'est pas interdit. En fait, de nombreuses routes importantes ont un terre-plein central permettant de faire cette manœuvre.

Êtes-VOUS d'accord avec les spécialistes de la sécurité routière? Auriez-vous évité ces accidents? Que vous conduisiez pour vos propres besoins ou pour les affaires de la SCHL, vous devez conduire de façon préventive. □



D'accord, j'ai raté quelques versements,
mais il ne faudrait pas en faire un drame!

Mutations

Sharon Olm du bureau régional des Prairies et des T. du N.-O. mutée comme analyste principale au Centre d'analyse du marché au Bureau national.
Lionel Lafrance du bureau de Rimouski, muté comme analyste commercial à la Division des systèmes d'information et du soutien des clients.
Suzanne Clément du bureau de Hamilton, mutée comme secrétaire de l'adjoint exécutif, au bureau du Ministre.
Nancy Chippior de la Direction générale de la gestion de l'actif, mutée comme agent des propriétés immobilières au groupe de gestion des risques et des ressources de la Division administrative.
Gwendolyn Hiltz du bureau de Fredericton mutée comme agent de programme pour la souscription et le logement social au bureau de Saint-Jean (N.-B.).
Clément J. Dion du bureau régional de Québec muté comme superviseur de l'administration des prêts au bureau de Laval et des Laurentides.
Mona Surpris du bureau région de Québec, mutée comme agent des programmes sociaux à la succursale de Longueuil.
Joanne Henry de la Division des services statistiques, mutée comme commis à la recherche des marchés, à la succursale d'Ottawa.

25 ans de service

Guy Leblanc, énumérateur, bureau de Québec.
Marcel Lacoste, directeur des Propriétés immobilières, bureau de Montréal.

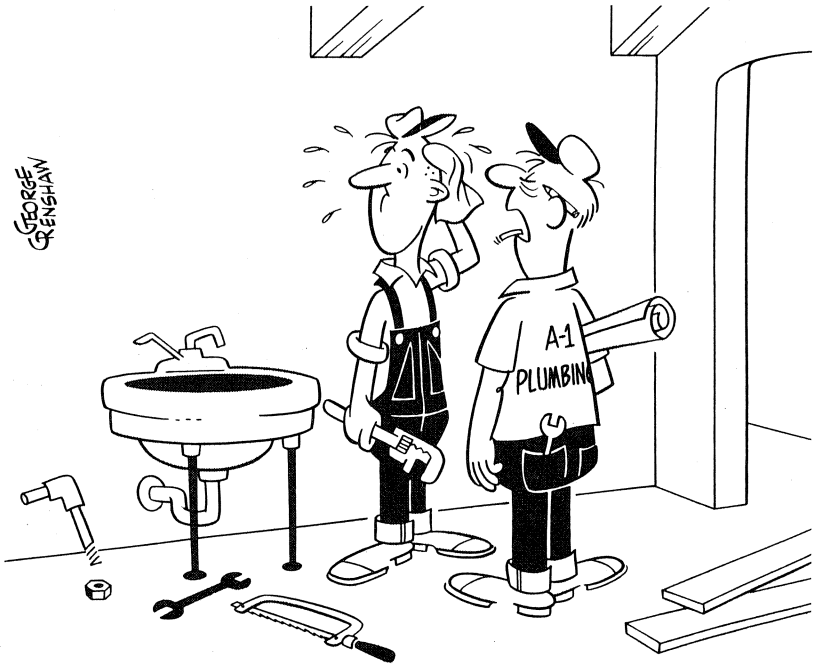
Retraite

Norman E. Hallendy, président, Centre des affaires publiques.
Frances M. Kerr, secrétaire, succursale d'Ottawa.
Ronald L. Carle, inspecteur de conformité, bureau de St. Catharines.

Décès

Bernie M. Hoare, commis-dactylo du bureau de St. Catharines (retraitée le 5 septembre 1975, décédée le 11 février 1988).
John N. Hobbs, directeur de la Division de la commercialisation des créances hypothécaires au Bureau national (retraité le 1er février 1974, décédé le 17 février 1988).
Lucien Gagné, préposé à l'entretien du générateur de vapeur d'Ajax, région de l'Ontario (retraité le 30 avril 1960, décédé le 26 février 1988).
Knute Hansen, inspecteur de bâtiments, bureau de Thunder Bay (retraité le 1er février 1979, décédé le 26 février 1988).
Simon E. Sivertson, inspecteur principal, bureau de Lethbridge (retraité le 14 octobre 1977, décédé le 6 mars 1988).

allées et venues



C'est du bon travail, Tremblay. Tous tes joints sont parfaits. Il y a juste une petite chose: ici, c'est le salon!