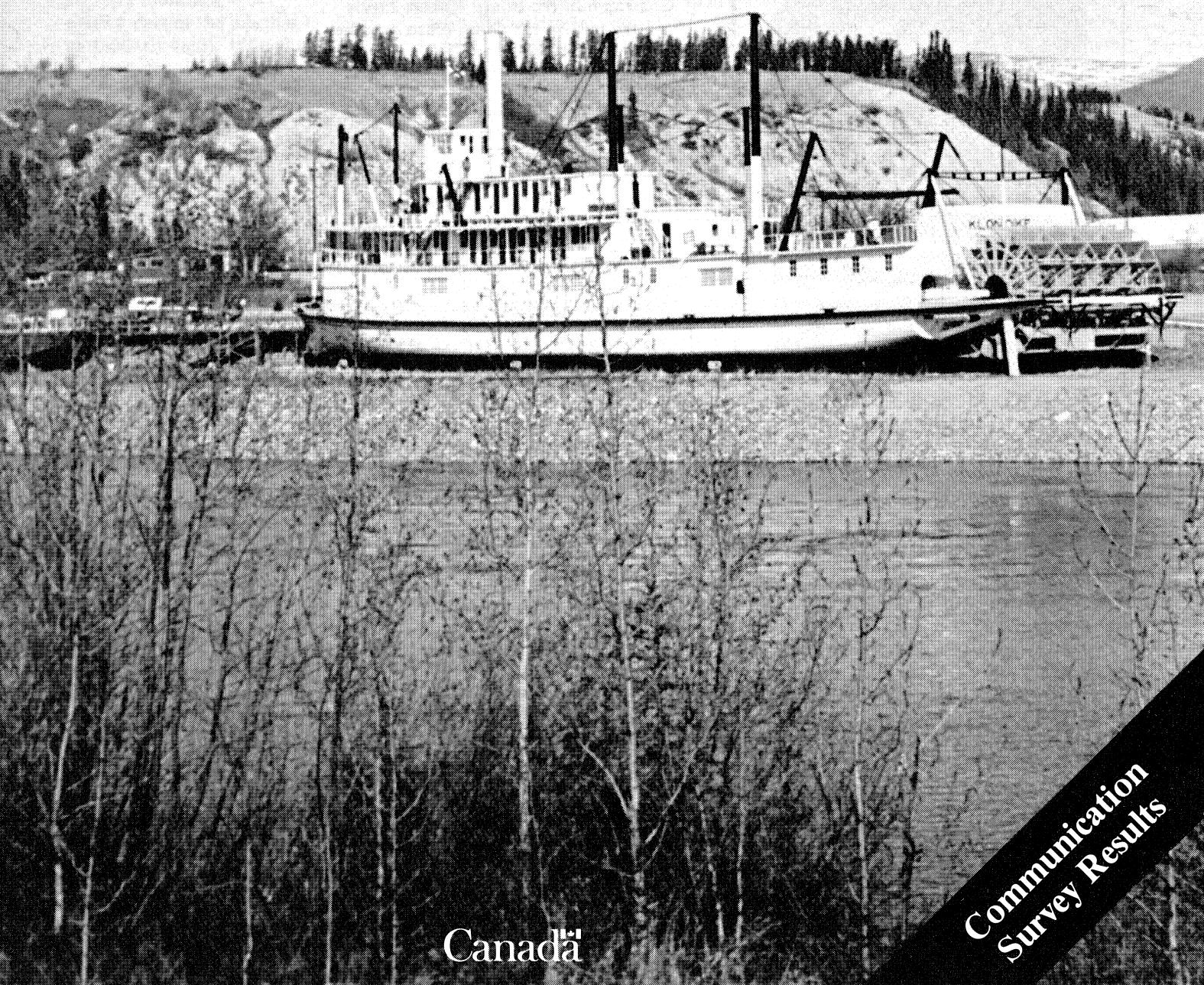


PERSPECTIVE

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

SEP 10 2004

Canadian Housing Information Centre
Centre canadien de documentation sur
l'habitation



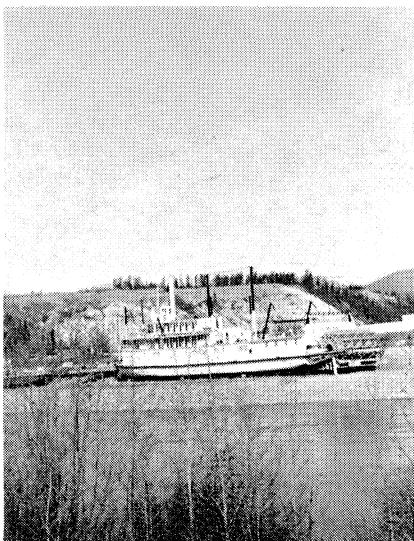
Canada

Communication
Survey Results

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.



COVER

The old paddle-wheeler S.S. Klondike rests in Whitehorse, and is a tourist attraction in the summer. Many Americans travel along the Alaska Highway which passes through Whitehorse, and four RV-trailer parks operate in the holiday season. What is it like to work in Whitehorse? See article starting on page 14 of this issue. (Photo: Rick Green).

Table of Contents

| | |
|---|------|
| President's Column | - 1 |
| Communication: Survey Results | - 2 |
| Saskatchewan's "Special partnership" acknowledged | - 7 |
| "Bonnets and Bows" | - 8 |
| Finding the Money | - 13 |
| Whitehorse: City with a golden legacy | - 14 |
| Staff shows culinary prowess in Calgary | - 24 |
| Montreal '88: The CMHC Québec Games | - 26 |
| Chairman of the Board Robert Jarvis attends UNCHS Conference in India | - 32 |
| Well-run meetings: Part II | - 35 |
| Seniors' Housing Conference: A view from backstage | - 36 |
| People and Places | - 40 |

Think ahead for Perspective coverage of local events

Many, many events take place during the course of a year affecting a substantial number of employees. These may include business functions such as shows, displays, or conferences, on the one hand, or social functions or competitions on the other.

We like to cover as many such events as possible in these pages, but lead time needed sometimes makes it difficult, especially if Perspective staff don't know about the event well in advance. It takes up to six weeks in production, plus up to another two weeks for writing and translation.

When something is happening in your area that we should know about, please pick up the telephone and call us at National Office, ext. 3089 or 4626 as soon as broad details are determined and at least two months in advance. We can then discuss the possibilities. □



The President's Column

by George Anderson

I visited seven offices earlier this summer along Highway 401 from Kingston to Windsor. The trip lasted three days.

I'd prefer to make a more leisurely tour, but it's very important for me to visit as many offices as I can during the year. Other members of the management team do the same thing, and, among us, we make personal contact with at least 95 per cent of the offices every 12 months.

It's a part of the job that I particularly enjoy. It's a chance to get to know people and local communities better.

For some reason, everywhere I go, people give me hats.

In Victoria, they gave me a cap for each golf club on the Island. I got one in Kingston that says "Go ahead — make my day!" In Halifax, they gave me a sou'wester. I've had ten gallon hats, Indian hats, I think I must have every kind of hat that ever was put up for sale.

I don't know why it's always hats. I could use a few new ties.

These flying visits are fun — and good business.

Misunderstandings crop up in every large organization that has national and field offices, be it General Motors, National Grocers, or the YMCA. It's a well known phenomenon. They probably have a name for it at the Harvard Business School. I do know, from experience, that anxiety increases in all parts of an organization whenever communications are less than effective.

And, since communications are never perfect, there's always somebody, somewhere, worrying about what's going on.

During my trip down the 401, I heard about some concerns people have, and, since you may be wondering about the same things, I thought I should let you know what I had to say.

Some people I spoke to had the idea, from job posters that have been appearing, that the staff at National

Office is getting bigger, while the staff in the field is getting smaller.

Fortunately, there are numbers that show that this kind of concern is unfounded. In fact, just the opposite is true. The major impact of downsizing was felt in 1985. Since that time we have seen growth in the field and continued decline at National Office. The staff at National Office has dropped from 1,213 in 1985 to 1,141 in 1987 — a decrease of 72. The field staff has grown from 1,639 in 1985 to 1,884 in 1987 — an increase of 245. Figures for 1988 haven't been compiled yet, but the trend is still clearly away from National Office to the field.

It's easy to form mistaken impressions, if you don't have the data, but the problem can be quickly solved when you have a chance to communicate.

Some jobs — like mortgage insurance claims payments, payroll, and pension benefits — can be done easier and more cheaply from one place than from 10 or 20. Our relationship to the Minister and Parliament keeps a substantial number of people in Ottawa. We handle about 5,000 pieces of correspondence a year for the Minister — not counting briefing papers and other material. These are a couple of examples of work done in Ottawa which benefits the whole organization.

We are always watching the proportion of National Office staff to people in the field, but the studies we've done — with the help of branch managers and general managers — show that the vast majority of National Office jobs really are best done in Ottawa.

Another question that cropped up during my tour had to do with our goal of being one of the best companies in Canada to work for.

Usually, it went something like this: "You say we're supposed to be one of the best companies, well, I happen to know that Company X has a better dental plan than we do."

That may very well be so. But being one of the best companies to work for

doesn't mean we have all the best features, of every benefit plan, of all the best companies in Canada. But, taking our benefits package as a whole, and comparing it with the whole package offered by other companies, I'm convinced ours is one of the best. And it's getting better every year.

I have to remind people, however, that the benefits package is not the only thing that makes a company a good place to work. At CMHC, we're working hard to foster an atmosphere in which everyone understands what the Corporation is about and takes a pride in its achievements, where everyone knows his or her job and does it to the best of his or her ability.

In the end, however, it's you who must pass judgement on whether CMHC is, or is not, a good place to work.

That's why we have just done a climate audit. Some people ask me why we did it. Some see it as a risky thing for management to do, but it's the only reliable way I know of to find out what you feel about your company and your job.

We want to know what we're doing right, but it's probably more useful to know what we're doing wrong, so we can fix it.

I will be telling you more about the audit in a future issue, after the results have been compiled and analyzed by our consultants.

In the meantime, let's keep in touch.

If you have a concern about the Corporation, or your job, speak to your supervisor, or someone at National Office who can deal with it.

If you think other people might be interested, write to me. Maybe I'll make a column out of it. □

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.

Communication

**survey
reveals
current
attitudes**

Last January, Perspective ran a multi-page survey of employees' feelings and concerns with regard to communication.

Hundreds of employees responded. Results have all been tabulated and computerized, and will be used often as efforts are continually being made to satisfy employees' information needs.

We also undertook to summarize findings. Here they are. For the sake of brevity, responses to questions asking if respondents "agree strongly" or "agree somewhat" have been totalled to reveal the percentage that agrees. Similarly, the total disagreeing has been totalled, and break-downs are only provided where they are essential to understanding the broad results of the survey. This is consistent with other surveys conducted over the past several years that included many of the same questions, in this and other countries.



Present information sources

To assess improvements as they occur, it is necessary to establish a benchmark at a given point in time. This was done when staff completed the survey section that asked for them to rank sources of information as either major source, minor source, or not a source.

Results are shown in table A.

Comment

There has been a noteworthy move in the style of employee communications in the past few years, with greater emphasis on face to face communication methods. Results affecting supervisors, meetings, and executives confirm this fact, while less dependence is now placed on external sources.

When results are further broken down, we find the most positive reactions coming from people in Regional offices, followed by others in the field.

One of the informal focus groups in session. This one was at Toronto Branch, and was made up of employees all having less than five years CMHC experience.

Table A
Top Ten Information Sources, 1988

| Rank | Source | %age ranking as major source | %age ranking as minor source | CMHC total 1981 |
|------|-------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-----------------------|
| 1. | Immediate supervisor | 68 | 24 | 80 |
| 2. | General memos (GMs) | 49 | 43 | 89 |
| 3. | The Grapevine | 48 | 38 | 84 |
| 4. | Manuals, etc. | 38 | 44 | n/a |
| 5. | Letters, circulating files | 36 | 50 | n/a |
| 6. | Small group meetings | 34 | 45 | 74 |
| 7. | Bulletin boards | 18 | 61 | 81 |
| 8. | Perspective | 17 | 64 | 75 |
| 9. | Sr. Management, Executives | 17 | 43 | 49 |
| 10. | External sources, media | 6 | 36 | 57 |

Table B
Top Ten Preferred Information Sources, 1988

| Rank | Preferred source | % age selecting 1988 | % age selecting 1981 |
|------|----------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1. | Immediate supervisor | 98 | 87 |
| 2. | Sr. Management, Executives | 93 | n/a |
| 3. | GMs | 93 | 81 |
| 4. | Small group meetings | 91 | 69 |
| 5. | New employee orientation | 85 | n/a |
| 6. | Manuals, texts | 85 | 59 |
| 7. | Letters, circulating files | 86 | n/a |
| 8. | Employee annual reports | 79 | n/a |
| 9. | Bulletin boards | 87 | 63 |
| 10. | Perspective | 85 | 50 |

Preferred information sources

Whereas Table A shows the employees' perception of reality, as things stand, Table B shows preferences — we asked which sources would be preferred. The reality has moved closer to the preferences over recent years — a truly positive step.

Comment

At first glance, the ranking does not appear to reflect the percentage of people agreeing. This is because some responses scored much higher in strong agreement, and were ranked on that basis. Bulletin boards, for instance, were seen to be secondary information sources for most people, but primary sources for very few.

It is interesting to note that several of the most preferred sources of information had not even been considered as possibilities only six years ago. Direct communication with senior management is clearly popular, and small group meetings have grown substantially in support. The concept of employee orientation and employee-directed special annual reports had not been considered at all seven years ago.

Employee perceptions

The second part of the survey sought reactions to certain specific statements. Respondents could agree or disagree either strongly or somewhat. These have again been totalled for brevity.

Perspective

The final question, of course, related to this publication. Of the 93% agreeing, 57% did so strongly and 36% agreed "somewhat". Among National Office employees, however, those percentages were 70 and 25 respectively — higher than the national average.

Several comments were made on the survey sheets, and in the focus group sessions conducted at about a dozen locations across the country to verify and qualify results.

You told us, in general, that the most popular features appearing regularly are:

- The President's Column.
- Transfer lists, though some expressed concern about the delays between actual transfer and printing.
- Photo competitions.
- Articles about branches and branch activities.

| Statement | %age agreeing | %age disagreeing |
|--|------------------|---------------------|
| CMHC as a whole tries to keep employees well informed | 83 | 16 |
| My immediate supervisor keeps me well informed | 76 | 23 |
| My supervisor is kept well informed by higher-level management | 77 | 18 |
| I believe communication is a two-way street. Management talks AND listens | 69 | 30 |
| Employees' ideas are welcomed | 70 | 28 |
| The information I receive is candid, accurate, and useful | 74 | 25 |
| We don't have enough meetings | 51 | 48 |
| I read the bulletin board regularly | 77 | 21 |
| I think the grapevine here is pretty accurate | 64 | 34 |
| Officials don't always tell the whole story | 76 | 22 |
| My supervisor discusses my job performance with me at least once a year | 90 | 9 |
| My supervisor usually tells me when I did a good job | 71 | 29 |
| When I began my present job, I was given enough information to do it well | 58 | 41 |
| I understand my job, but don't know much about what others are doing | 51 | 48 |
| Compared to other places I know, CMHC has good communications | 70 | 26 |
| I have a clear understanding of the strategic plan of the Corporation | 68 | 32 |
| I think an employee magazine or newsletter is important to staff | 93 | 7 |

- Articles about people on staff.
- Humour.
- Background material on policies or programs — eg RNH Demonstration projects.

Among your complaints: items that are too technical or "heavy" without "people" interest, too many sports events, not enough branch office focus,

lack of reports on conferences for which people have seen promotional material, uncertain balance between good and not-so-good news, and, sometimes, not enough photographs.

The general consensus is that a half and half balance between staff news or human interest material and business oriented articles is most desirable.

Internal Communications

In terms of content requests, we heard (in descending order of frequency):

- Let's have articles about branches or divisions with emphasis on people working there, the area served, what it is like to live there, and business emphases at the location.
- There's a desire for articles about our housing counterparts in other countries, similarities/differences compared with CMHC.
- More humour, more cartoons please.
- Updates on important articles.
- Articles on retirees. (eg: Where are they now?)
- Some details on important or innovative provincial programs related to housing.
- Articles on special employee programs, such as Level 50.

Also heard, but less frequently, were requests for a "Did you know?" column, reinstatement of Dialogue articles, more safety related articles, and a classified section.

In particular, within the focus groups, there were requests for more pro-active articles, or forecasts of coming events rather than simply reports after they happen.

Conclusion

The survey (and related focus group sessions) has produced not only a benchmark from which future communication improvements can be measured (which was the major objective), but also a wealth of ideas and suggestions from employees. Where these can be implemented, they will be, and you'll find the first example of editorial response within these pages. The report on Whitehorse Branch resulted directly from staff suggestions, and will be the first of many such articles.

Readers will notice other changes in the future — none too drastic, but clearly showing that when CMHC staff talk, people are listening. That is how progress is achieved. □

Internal Communication Mission Statement

The communications survey, and results, should be seen in the perspective of the mission statement developed by Internal Communications, which reads:

"The mission of CMHC's Internal Communications is to promote employee understanding of our business, our objectives, and the individual's role in the Corporation through continuing two-way communication systems. In the interests of our role as the housing agency of the Federal Government and the Canadian public, we serve as advocates of employee understanding by providing open, accurate and timely communications in a climate of mutual respect. To accomplish this mission, we will provide information, training, research, guidelines, counsel, and a means to measure specific communication efforts."



"THE TROUBLE WITH YOUR SALARY IS,
IT'S GOT A DECIMAL POINT IN IT."

Saskatchewan's "special partnership" acknowledged

By Irene Gessler

They came from towns and cities, farms and villages throughout Saskatchewan.

Some came alone. Others brought their husbands or wives. For some, the trip to the Innovative Housing '88 Conference and Trade Show in Saskatoon, hosted by Saskatchewan Housing Corporation (SHC), on June 13th, 14th and 15th meant a journey of several hundred miles. For others, it meant a mere jaunt across the city.

But, whether they came from near or far, alone or accompanied, for the hundreds of housing authority representatives attending, the conference itself meant the same thing: a chance to socialize and share with their peers common concerns on a wide range of housing issues.

The conference, the location of which alternates between Regina and Saskatoon every two years, has been attracting a growing number of participants since its inception in 1974. However, attendance at this year's conference, which was held in conjunction with the fifteenth anniversary of SHC, topped all previous records with more than 1,100 delegates registered.

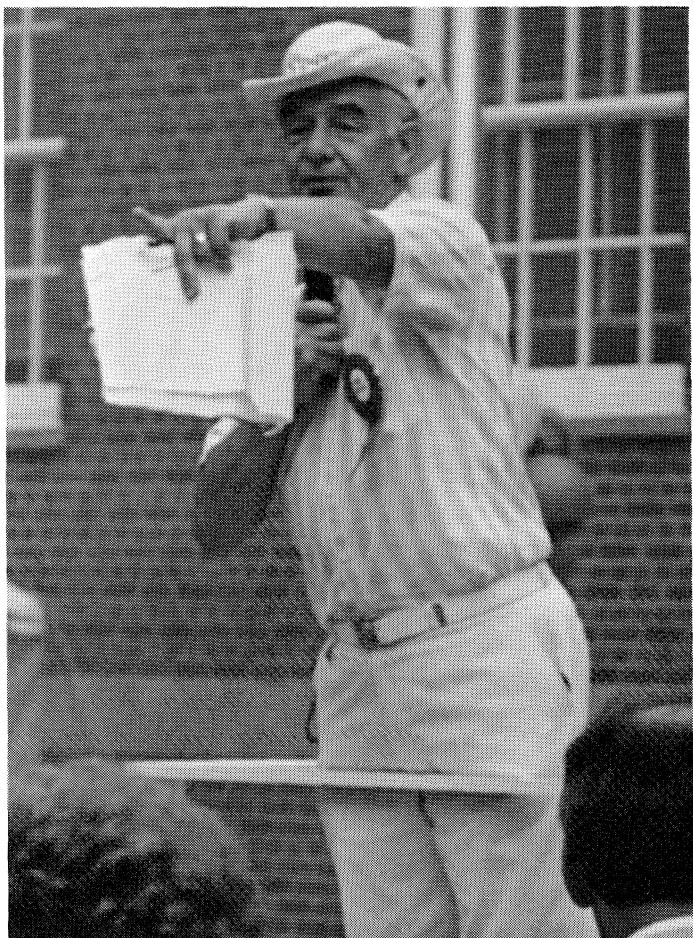
Although it's difficult to ascertain the precise reasons for this year's record-breaking attendance, one reason could be the conference's jam-packed agenda which included a trade show, workshops and plenary sessions. While the plenaries covered such topics as health issues related to housing, new types of housing project developments and issues related to the housing of seniors, the workshops focused on technological changes in housing construction and provided the latest information on energy conservation and its effect on cost savings. Between sessions, delegates took time to examine the latest in construction and renovation supplies put on display by trade show exhibitors and to stop by the information booths set up by SHC and CMHC. At the CMHC booth, Saskatoon Branch staff stood by to answer questions and to hand out pamphlets on CMHC's programs and services.



Perhaps the best advertisement for CMHC, however, was contained, not between the covers of a pamphlet, but, in the words of the Minister responsible for the Saskatchewan Housing Corporation, the Honourable Jack Klein.

Addressing the opening luncheon on Monday, June 13th, he described the working relationship between SHC and CMHC as a "special partnership" and thanked CMHC for its "extensive contribution" to meeting the housing needs of Saskatchewan's people.□





Auctioneer Bob Garrod sees a bid at the back of the audience.

Board members Wally Majesky and Irene Swindells had an opportunity to meet many National Office personnel.

A part of the group watching the auction.



Bonnets & Bows party finds silver lining



Organizers might have been forgiven for worrying, when, on the day of National Office's "Bonnets & Bows" old-fashioned strawberry social, gloomy skies and frequent showers threatened to put a damper on the celebrations.

Fortunately, someone must have said the right prayers, since the rain held off although the clouds stayed around, and hundreds of staffers had a good time while raising \$1,500 for the United Way effort.

Presented by CMHC and the National Capital Alumni, the social was well organized, and many attended in appropriate costume.



Sharon Olm, Market Analysis Centre, sports a floral hat.



Probably more women than men, though Bob Couillard struck an imposing figure in his period attire.

Prizes were awarded for costumes in various categories: Ruth Lea (Administration Division) and retiree Bob Couillard won the best overall costume prizes.

Funniest bonnet recognition went to Gail Dowler (Program Planning and Analysis Division) and Dan O'Leary (Project Implementation Division). Gail's bonnet was replete with rubber duck and a sign reading "CMHC is just ducky".

Best bow ties were judged to be those worn by Germaine Patenaude

(Strategic Planning and Policy Development Division) and Bob Leddingham, while "Prettiest Bonnet" winners were Diane Brown and Mrs. Sanderson.

Bob Garrod acted as auctioneer, when donated items were sold to raise funds for United Way. A Laurie Lithgow watercolour was one of the high-ticket items, as it sold for \$250, while a picnic basket raised \$100, and there was some fast and furious bidding for one "free" parking violation on CMHC grounds before it sold for \$30 — likely more than the fine!

Joyce Potter donated lunch at Ottawa's Four Seasons Hotel, and

Who was that asking about minimum wages?

A dapper Bob Couillard took the honours for best male costume.



Rick Huneault, Administration Division, bid the highest, while other items included two days at a cottage, steaks and ground beef, a boat anchor and a free 10-minute speech. As bidding progressed, everyone was waiting for the final item: who would bid highest, and how much, for the services of George Anderson for one hour of mowing lawn, washing cars, or doing dishes? One bidder asked what the minimum wage was before serious bidding reached up to the \$230 offered by winning bidder Dave Warkentin.

Rain continued to hold off as staff lined up for hamburgers, hot dogs, sausages, and strawberry shortcake.



They were joined by two Board Members who happened to be in town — Irene Swindells from Halifax and Wally Majesky from Toronto, both of whom appreciated the opportunity to meet many National Office staff.

Dark clouds continued to threaten, and the deluge came an hour or so after the event officially ended. By then, nobody cared!

Bob Garrod had already announced the total raised from the auction for the cause, and that — together with the fun time enjoyed by all — confirmed the success of the evening. □



Ruth Lea, Administration, left, was judged to have the best overall costume among the women.

Christine Rump, Vice-President Public Affairs and Corporate Secretary, introduces a scale model Inukshuk donated by Norm Hallendy. Inukshuks are of historical significance in the far north, and are variously thought to have been constructed either as beacons or sign-posts, or to help direct animals in a required direction during a hunt.

Shirley Bellemare, left and Monique Rajotte, both from Administration Division, wait in line for the Bar-B-Q.



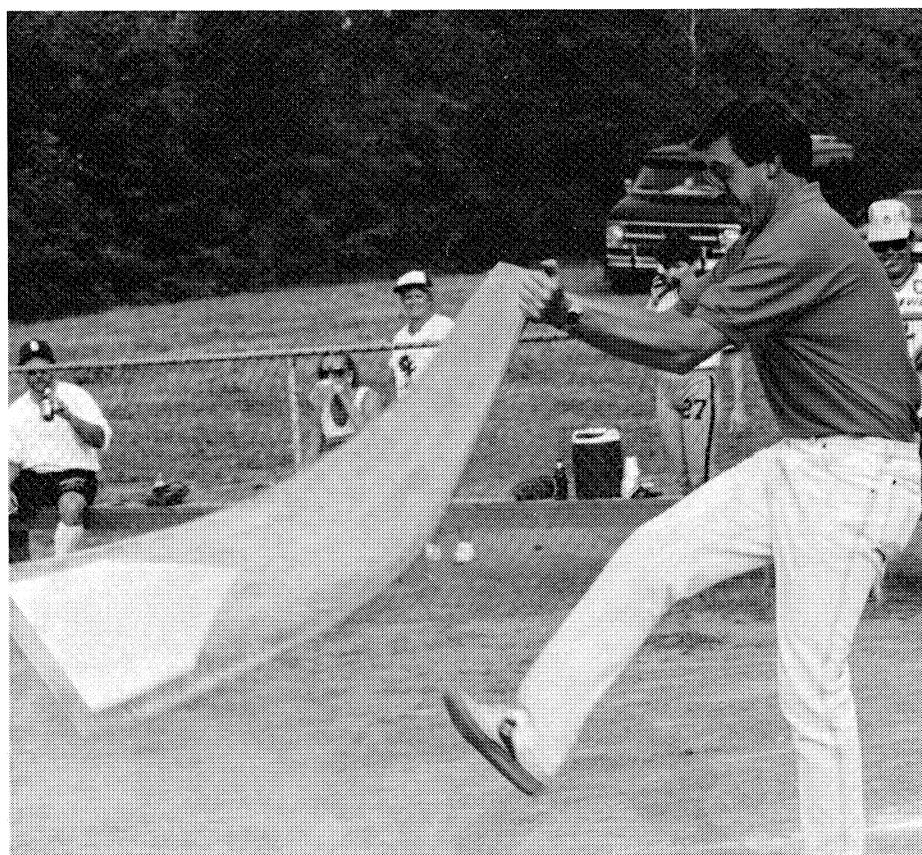
A sequel to "Bonnets & Bows"

President George Anderson presents a selection of bats for next batter up, Lyne LaCroix, watched by (from left) Jeanette St. Jean, Maureen Quirk, Pauline Dupéré, Annette Bonhomme, Pierre Bonhomme, Bill Patry, Glenn McCutcheon and Bob Walker.

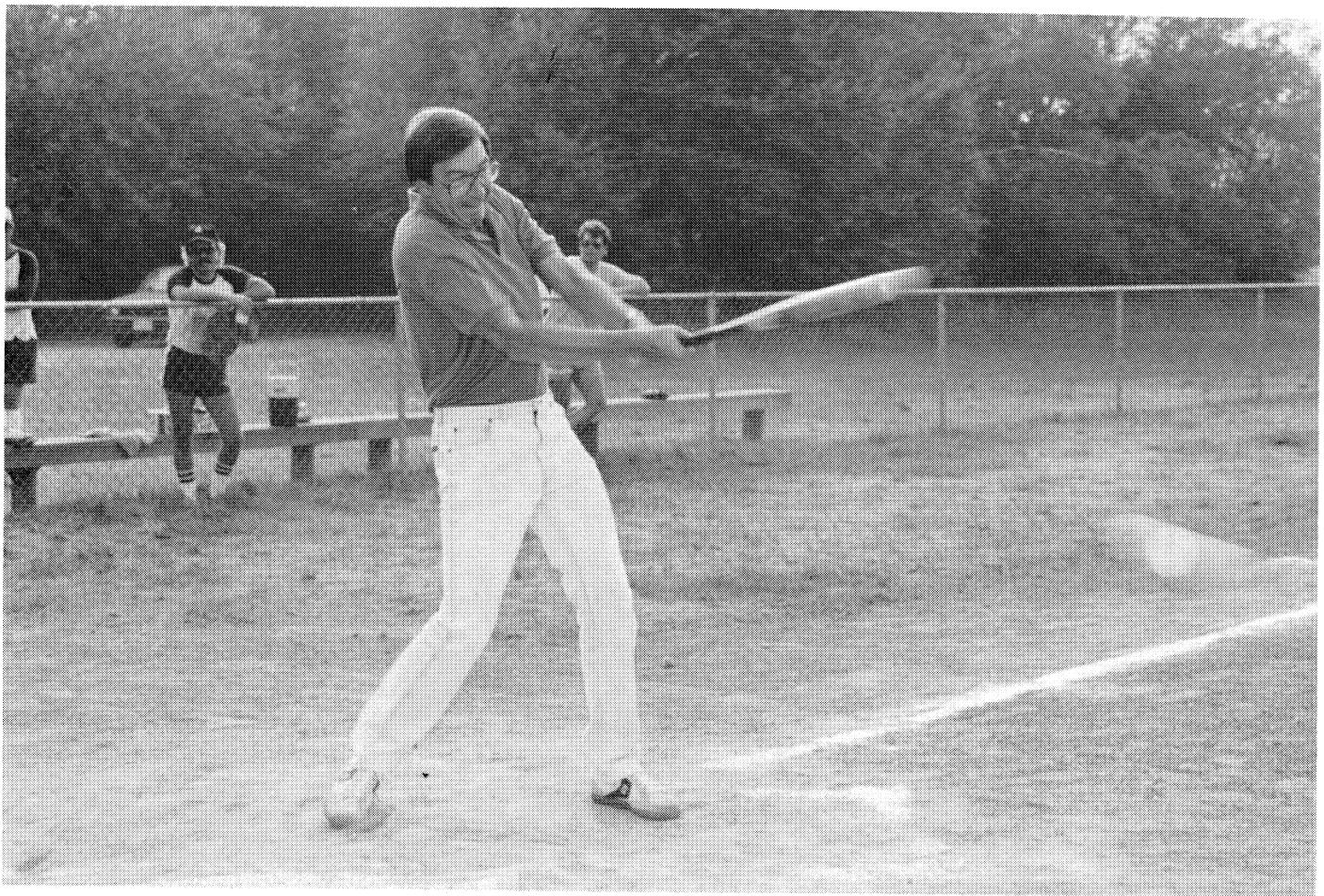


When President George Anderson "sold" his services to the highest bidder in support of the National Office United Way campaign, he had no idea what services would be demanded of him.

It turned out to be fun! His chores were to act as "bat boy" and general helper during a CMHC baseball game. Photographer Mike Kerr was on hand to record the event. □



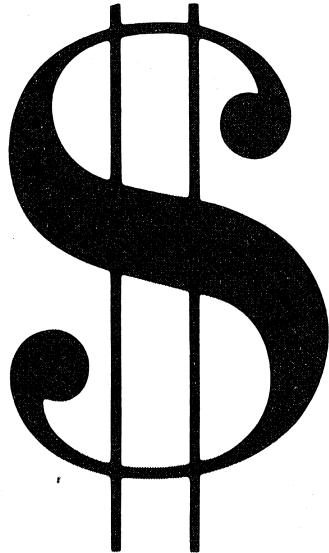
First, the mats had to be well shaken. Bob Braybrook and Digby McLean are among those watching to see it is done well.



The team took pity on the bat boy, and gave him a chance to hit a few pitches. If spectators look less than entranced, it's probably because they were supporting the other team.

The job afforded an opportunity to discuss the correct grip with André Bonhomme.





Finding the money

It takes money to make money. It also takes money to achieve financial security. Money for the down payment on your first home. Money for your annual RRSP contribution. Money to put your children through school.

So where do you get this money? And how can you possibly come up with enough? The place to start is your weekly or monthly budget. If you aren't budgeting, think about starting right now. Managing your money in the most productive way possible is what financial planning is all about.

If indeed you are budgeting now, take another look at your system. There may be room for improvement.

There are two ways to approach budgeting. One is to total up all your expenses and hope that there is something left over that can be devoted to your savings. If there isn't enough left over, your savings are short changed that month — that is, you might save only \$200 for the down payment on your first home, instead of the \$500 on which you had planned.

Save First, Spend Later

With the other approach, you take the \$500 out of your paycheque as soon as you receive it. Then you budget to live on the rest. If there isn't enough, you cut down somewhere. Perhaps you don't go out to dinner and a movie. Or you delay buying a piece of furniture. Or you sit in the bleachers instead of behind home plate. But, without fail, that \$500 goes into your savings each and every month.

Those who plan most successfully (that is, get the things they want) use the second method. And they use little tricks to help them along.

For example, if they are saving for a home, they will arrange with their bank for the \$500 to be automatically withdrawn from their account and put into an RRSP. By the way, beginning in 1988, RRSPs are the best way for you to save for your first home. Those who already own a home may want to pay down their mortage, and so will arrange for the size of their monthly payments to be increased. In both cases, they have taken their money out of the way of temptation.

If you haven't budgeted before, visit your bank. Most financial institutions give away brochures and schedules that will help you set up a family budget.

Finding a Few Dollars More

If you are on a tight budget now and can't see any way to squeeze out a few more dollars, take a critical look at the other ways you spend your money. For example, are you spending too much on life insurance? Many people have too much insurance, or they have expensive Cadillac policies when a Chev would do.

Have you been buying Canada Savings Bonds on the payroll savings plan? There is no doubt that they are a good investment, but not if you don't own a home or still have a mortgage, or if you are not contributing the maximum to your RRSP. These other "investments" chart a course directly toward financial security.

Have you got lazy money lying around? Many Canadians never let their bank accounts fall below a couple of thousand dollars, yet they earn interest at only 4% or 5%. Your money could be put to much better use in an RRSP or paying down your mortgage.

Finally, what do you do with windfalls — your tax refund, or an over-payment on a bill that is refunded to you, or even the odd lottery win or a small inheritance? If you consciously earmark these amounts for specific savings, you'll be surprised at how they add up by year end and how much closer you are to achieving your financial goals.

Budgeting is a lot more than a state of mind. It requires some sacrifice and a lot of discipline. But its rewards are the stuff your dreams are made of — financial security and all the trappings. □

EDITOR'S MESSAGE: All

One of the requests heard loud and clear from across the country is for a series of articles about CMHC Regional, Branch, and Local offices and National Office Divisions — one per issue.

What is it like to work in Sherbrooke? What kind of work pre-

dominates today in Winnipeg? What sort of city is Charlottetown? How many staff work in Timmins? And since some of us think of Victoria as vacation country, where do people in Victoria go for their vacations?

When our Internal Communications representatives visited many offices to

discuss communications this spring and summer, this question came up more than any other single suggestion with regard to Perspective.

Last month, we were able to introduce the Public Affairs Centre (PAC) to you. While this was not intended to serve as the start of the

Places we serve...

WHITEHORSE: City with a golden legacy

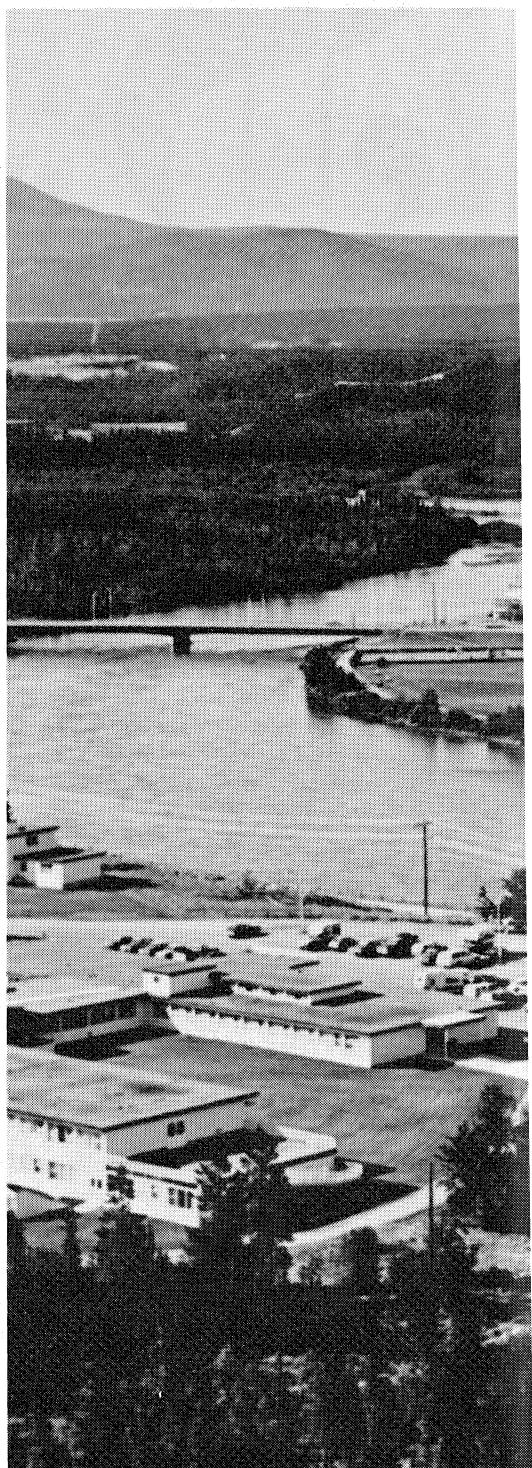
Appraiser Russ Ackland thinks every appraiser should gain the versatility that comes from a northern posting in a smaller Branch — at least for a year or two. "There's a bigger adjustment needed to appraise in the north, and many urban appraisers may not fully understand the implications of operating a one-person shop in the north."

Russ speaks from experience, since he worked in Winnipeg Branch until August 1987. By "North", Russ does not mean only Whitehorse, where he is stationed now, because similar conditions likely apply in the N.W.T., Labrador, and northern parts of several provinces.

"Working in a place like Whitehorse," Russ says, "contributes to experience and career development. I think it is one of the finest building blocks to a career in appraising."

This aerial view of Whitehorse, taken in 1986, shows Whitehorse General Hospital in the left foreground and the S.S. Klondike tied up near the road left centre. The

large building just right of centre is the Yukon Government Building. The airport is upper-right. (Government of Yukon photo)



about our offices... and people!

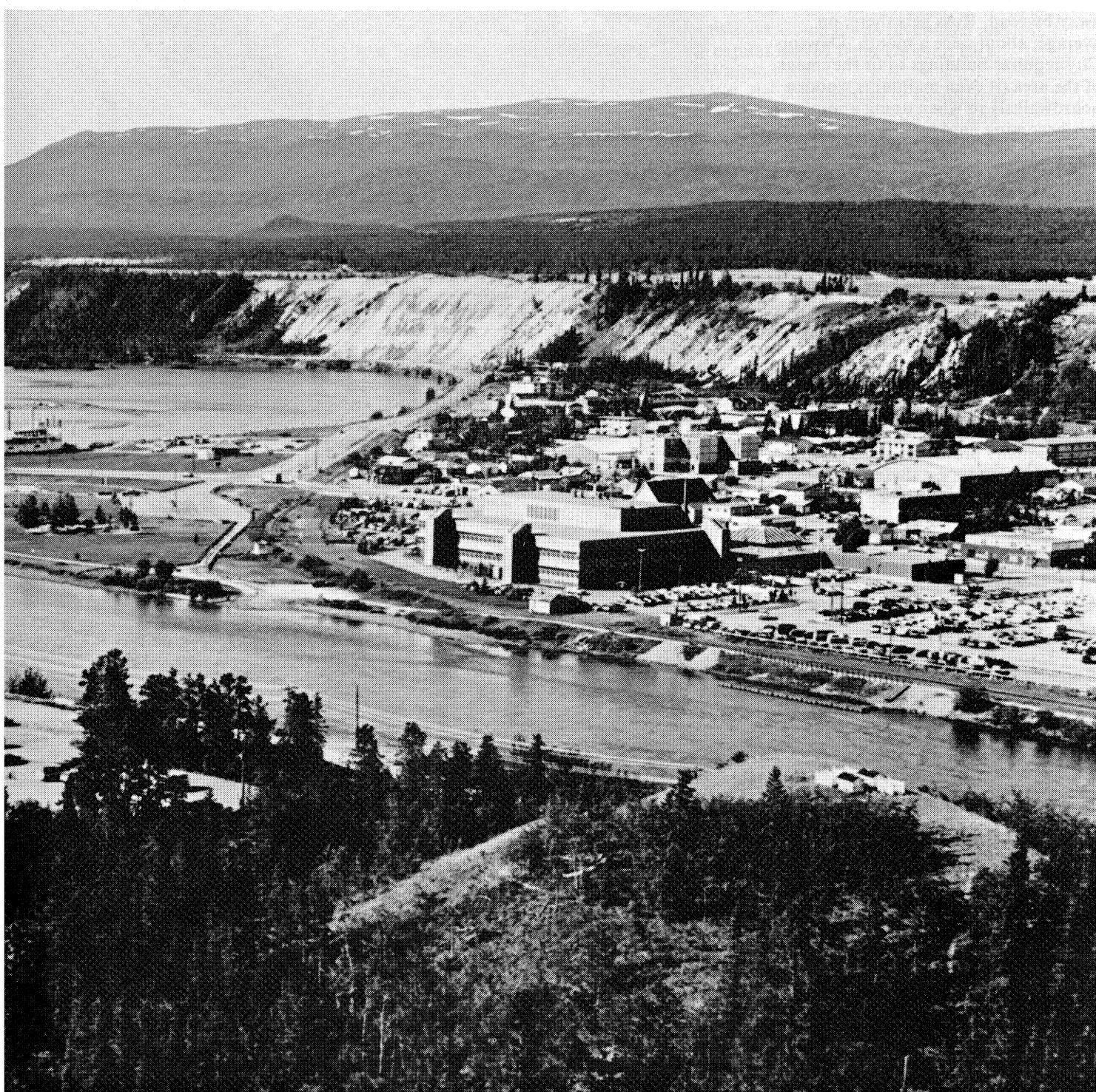
series, it certainly fits. This month, Whitehorse will be the first Branch office to be featured in the series.

Naturally, many of you will want to see your own location included as soon as possible. We will certainly welcome invitations, but keep in mind that budget limitations do mean that

research for these articles must be completed in conjunction with other CMHC business or additional Perspective articles. We will avoid having multiple consecutive articles from the same Region, but the exact sequence is not presently predictable.

We feel sure you'll find it interesting

to read about your counterparts and friends in CMHC across Canada, no matter what your position may be, or where you work. □



WHITEHORSE:

Even in this remote location, Russ does very little flying, as most locations can be reached by land, and in fact, only two places visited regularly require overnight stays. Even in the Yukon, you can generally get "there and back" on a same day business trip.

Dawson City is one place to stop over, because it is about 6½ hours away by road. Russ gets there, on average, about once a month. Dawson City requires buildings to fit the image of the area (it even maintains wooden boardwalks!) so when doing appraisals it is becoming harder to get comparables.

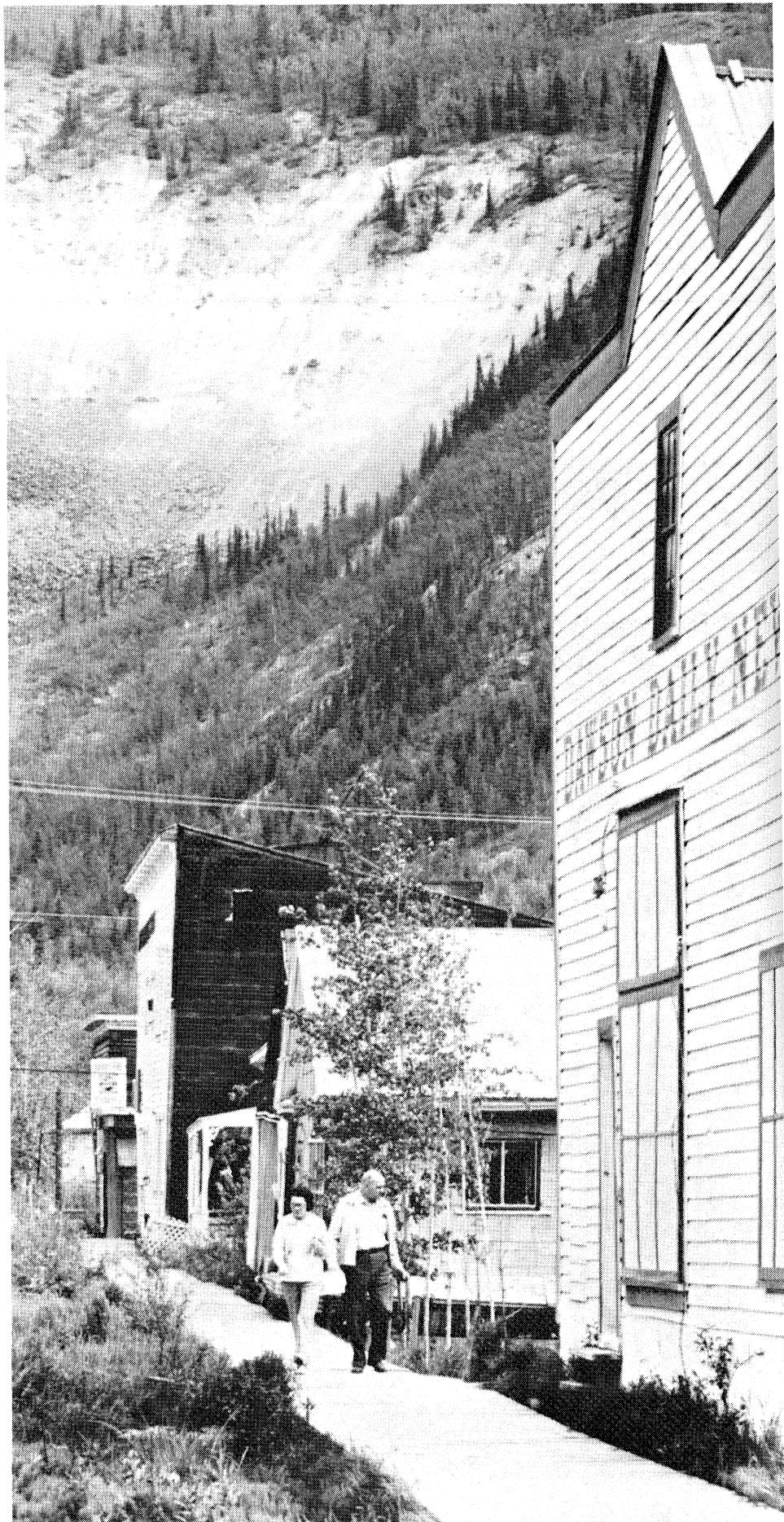
Whitehorse City has inspectors, as does the Territorial Government, and the National Building Code applies, though minimum standards have only been enforced by them in recent years.

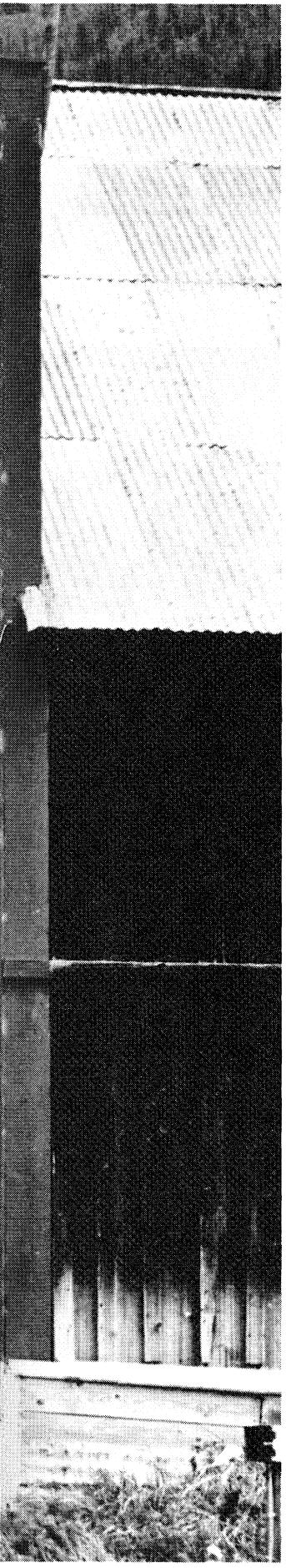
There are in fact two schools of thought about working in Whitehorse. One, like Russ Ackland, suggests that it contributes usefully to career development. Most of the people with this viewpoint see a stay in Whitehorse as a finite thing that one can experience and then move on. The other, equally prevalent, suggests that once some people get there, they never really want to leave. Branch Manager Dave Kingsley likely fits into that second group, even though he knows he may some day have to move on.

A brief Yukon history

Although human settlement can be traced back some 25,000 years in the Yukon, it was much later that three distinct cultural groups became established: the Inuit people on the Arctic coastline, the Athapaskan people, who were subsistence hunters living in small bands or extended family groups, and the Tlingit, whose original home was what we now call the Alaska Panhandle but who traded with the Athapaskan and settled two sub-groups in southern Yukon.

Most of the finely architectured buildings remaining in Dawson City from the time of the Klondike Gold Rush are finally succumbing to the effects of perma-frost as they heave, twist, and sink into the historical past. (Government of Yukon photo)





In 1789, famous explorer Alexander Mackenzie reached the Arctic Coast via the river that today bears his name, and heard of another major river (the Yukon) to the west. By 1837, the coastline had been thoroughly charted and mapped. Some of this was done by figures from our history books like Captain James Cook and Sir John Franklin.

Interior exploration followed, and a few forts were set up in the mid-nineteenth century. The presence of gold had been reported earlier, but it was not until the 1870s that prospectors began to move into the Yukon in earnest.

In 1896, gold in unprecedented amounts was struck by three prospectors in what is now called Bonanza Creek and the Klondike Gold Rush was on. By the next year, Dawson City had a population of some 30,000 and was the largest Canadian city west of Winnipeg! Another year later, the Yukon was separated from the Northwest Territories and Dawson City became the capital.

In 1900, the White Pass and Yukon Railway was completed, connecting

Whitehorse on the Yukon River with the ocean port of Skagway, Alaska, and a large fleet of paddlewheelers was active on the waterways.

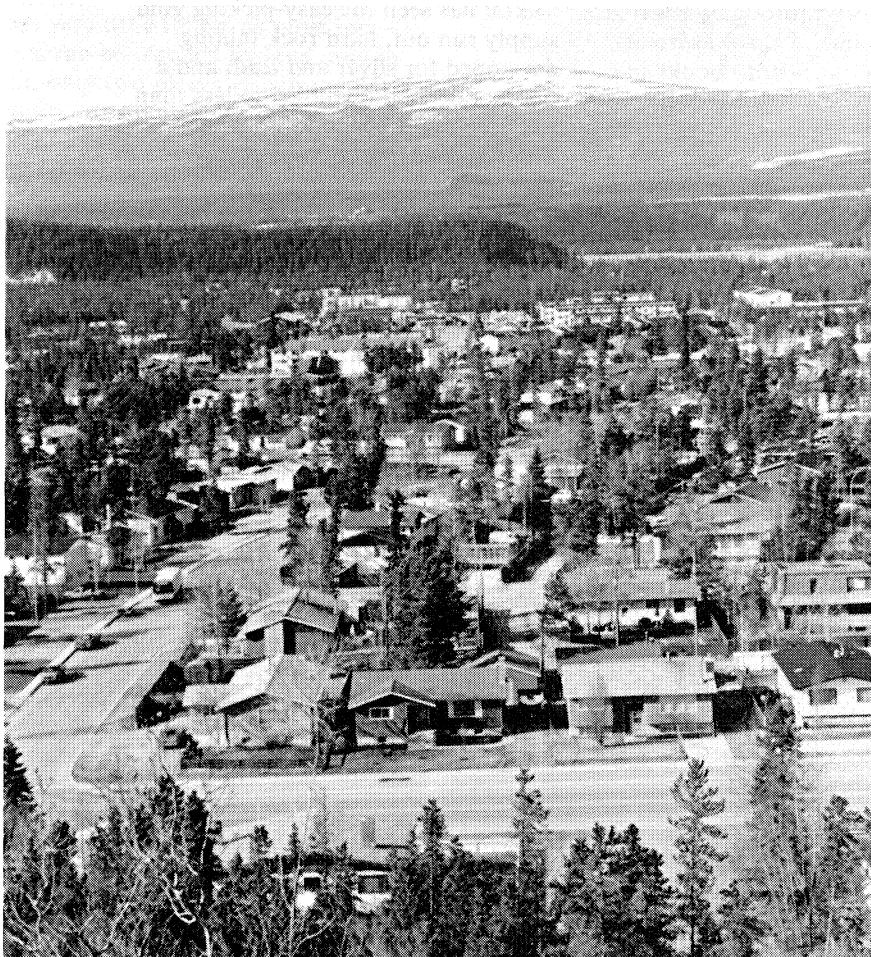
Within the last eighty years, the Yukon has seen the easy-picking gold supply run out, hard rock mining developed for silver and lead, and a population that dwindled to less than 5,000 before it began to grow again. The Alaska Highway was completed in 1943 by the U.S. Army, and had great impact on development in the Yukon and Northern B.C. In 1951, the Legislative Council was revitalized and the capital moved from Dawson City to Whitehorse.

With the construction of roads from Whitehorse to both Dawson City and Mayo, the days of the paddlewheeler came to an end, though one famous one, the S.S. Klondike, still rests on the edge of Whitehorse and is a great tourist attraction.

The Dempster Highway, linking the Yukon with Inuvik, N.W.T., was opened in 1979 as the only public highway on the continent extending north of the Arctic Circle.

Whitehorse Branch is on the upper floor of this building.





The subdivision of Riverdale in spring.



Whitehorse today

Downtown Whitehorse nestles along the Yukon River bank. Most of the eight avenues running north to south traverse the downtown core, and are crossed by some twenty-one east/west streets. The city airport runways lie atop an escarpment that begins at Eighth Avenue.

The City is well served by about fourteen hotels, five banks, and an assortment of restaurants that provide

basic Chinese-Canadian food or Kentucky Fried Chicken on one hand, and Sizzling New Orleans style juicy blackened steaks on the other.

Living in Whitehorse is not cheap (since most goods have to be brought in) but just about everything is available. There is even a handful of 24-hour convenience stores.

The summer season is short, but additional services spring to life for the tourists, including the "Frantic Follies" which feature gold-rush style vaudeville entertainment.

Four parks for recreational vehicles attract tourists moving along the Alaska Highway during the summer

season, and several boat tours ply the Yukon River for those wishing to see the sights from water level.

The Alaska Highway is only paved near built-up areas, but the 1,500 mile route links Whitehorse to Dawson City and Fairbanks, Alaska in one direction, Fort Nelson, BC in the other. Another short highway links Whitehorse to Skagway which, while also in Alaska, lies to the south of Whitehorse.

WHITEHORSE:



Within the Riverdale subdivision. The area is attractive because of the wide variety of house designs replacing the more common mass-produced housing. More CMHC Whitehorse staff live in this area than any other single part of the City.

They don't use salt in the roads during winter because it is too cold, but it is sometimes used in summer time to hold down the dust. Headlight use is required at all times.

Some people do live in the downtown core area, but the "in" place to live is the nearby community of Riverdale. At first glance Riverdale might be situated in any Canadian city, but subsequent glances show some features few others have. For instance, homes are not mass produced, and one does not see five basic model homes with

differing colours or finishes. Each home is uniquely different, and many are exquisite.

Other attractions include Miles Canyon, some two miles from downtown, and the Takhini Hot Springs located seventeen miles to the north. In gold rush days, Miles Canyon was a torrential white water rapids in which numerous people drowned on their way to seek riches. Today, it has been

quieted by a dam that created a lake to provide the local water supply.

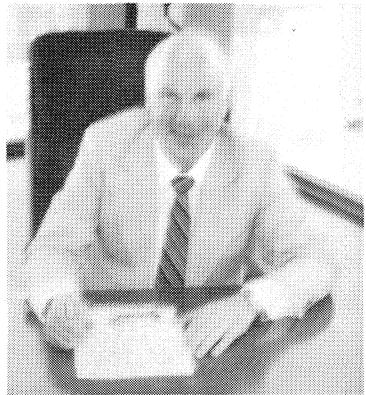
The Yukon Government Administration Building features a striking Legislative Chamber where a dyed-wool tapestry titled "Fireweed" provides an intriguing backdrop to the Speaker's chair. Three floors of connected offices provide space for some four hundred Yukon Government employees, though a few departments are housed elsewhere in Whitehorse.

There are many sports activities, and a lot of these are pursued after most visitors have left. Life in Whitehorse is very social.

*Branch Manager Dave Kingsley.
(Staff photo)*

WHITEHORSE:

Colin O'Neil, Inspector, left, and Russ Ackland, Appraiser. Russ formerly worked in Winnipeg Branch.



CMHC staff

Manager Dave Kingsley has to spend an average of one week a month (total) out of town, attending openings, maintaining contact with Band Chiefs, bank managers, and municipal officials.

In addition to Dave and Russ Ackland (already mentioned), the Whitehorse staff currently consists of Marilyn Miller as Manager, Programs; Colin O'Neil, Inspector; Linda Hoffman, Administration Officer; Kathy Harder, Accounting Clerk; and Jody Holway as Receptionist. RHN Program Officer Jim Lamoureux and Senior Program Clerk Gail MacDonald report through Marilyn Miller.

There is no formal staff club, but the group does socialize with house parties, sports, and community activities. They also have an annual picnic and a Christmas dinner.

The whole office has taken a canoeing course, most people find time to do lots of fishing, and they can take the Chilkoot Trail (the old time gold rush route). Someone said it is the only job in the Corporation where one can be paid to be like a tourist!

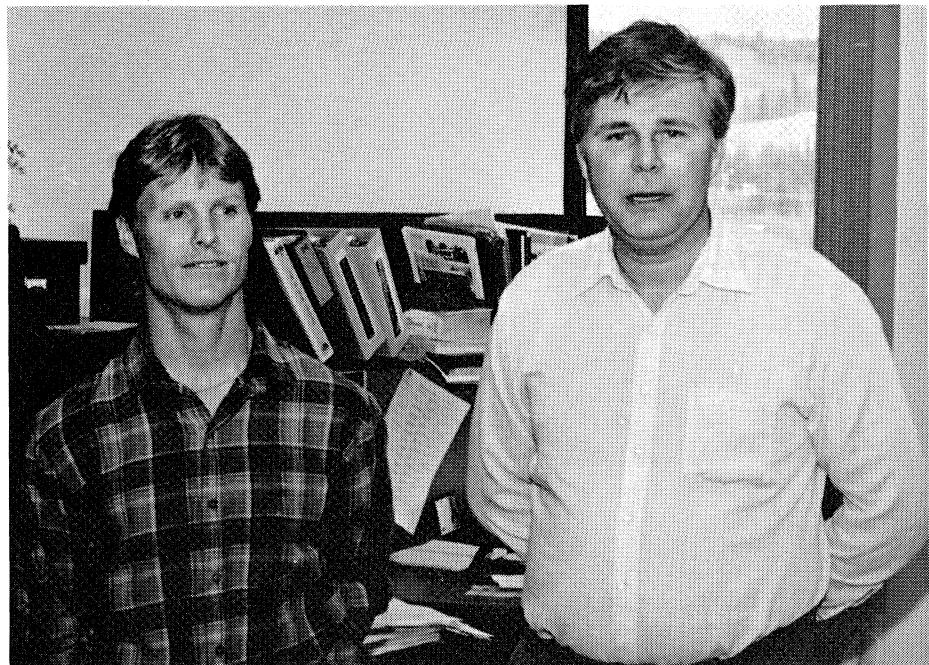
Inspector Colin O'Neil spends about 60 per cent of his time out of the office, and the biggest single share of his time is used for on-reserve housing. Rural and Native housing takes the next biggest share. There is some new

construction (125 starts last year, a few less in 1986) and NHA is involved in about twenty per cent of these.

Colin is working at his first CMHC location, and comes originally from Kelowna. Besides Dawson City, he has to visit places with (to southerners)

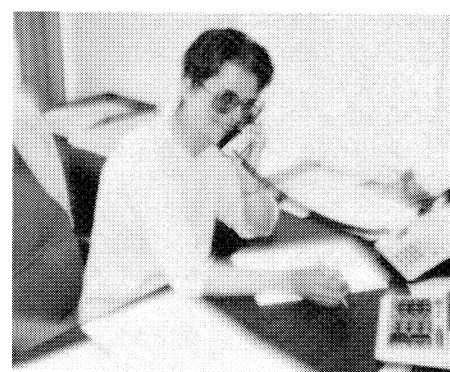
intriguing names like Old Crow, Watson Lake, and possibly, Beaver Creek.

Old Crow, in fact, is likely a place Tom Siems will not forget. Tom has since moved on to Victoria Branch, but he had to visit Old Crow as his first exposure to the Yukon. He had a one-hour meeting, then found there was no way out. He had to stay in an ATCO trailer unit without water, telephone, or books, and a television that only worked if the aerial was passed out the door. The only cafe in





Hard at work at a tender opening last May, are Jim Lamoureux, left, Gail MacDonald, centre rear, and Marilyn Miller, who form the Tender Opening Committee. In the foreground are some of the hopeful builders who attended.



*Linda Hoffman, Administration Officer.
(Staff photo)*

Receptionist Jody Holway, the only Whitehorse staff person born and raised in the Yukon.

town had run out of everything except french fries. It was french fries for breakfast, lunch, and dinner, until he escaped.

Even though the Branch has a 4-wheel drive vehicle essential for getting around in some of the Yukon's rugged terrain, break-downs in remote areas can lead to some hair-raising

events from time to time. National Office people just have to ask Bill Hall, who was in Whitehorse for one of them. Travelling down the Alaska Highway almost 200 miles from Whitehorse, a part in the electronic ignition failed in dead of winter. Bill was with Dave Kingsley and Jim Lamoureux, and they were lucky an Indian and Northern Affairs vehicle came along. There is a firm policy not to pick up hitch-hikers, but in the northern winters, some discretion has to be used, and the vehicle stopped.

After phone calls, a car dealer arranged to fly a part out to mile 710, and the small aircraft landed on the highway, but after installation, the vehicle still wouldn't start and it had eventually to be towed all the way back to Whitehorse.



The Branch

Jim Lamoureux says RNH is handled not just in the Yukon, but also in British Columbia north of the 59th parallel, because that part of BC is accessible only from the north.

Ten demonstration units have been built, five in each of the last two years. Jim says all programs are provided in consultation with local administrations.

Marilyn Miller says there are some fifteen bands of aboriginal people in the Yukon and Northern B.C. In addition to non-profit on-reserve housing, the Branch is involved with RRAP and Co-op housing and Whitehorse is one of the few branches still involved in Section 58 residual lending as a lender of last resort.

A "sellers' market" with higher than usual demand for modestly priced housing has resulted in a rise in house

prices, and even in rural markets, the number of residential sales has increased.

A sharp increase in the volume of mortgage insurance has also been evident since 1987, and much of this is attributed to the improved general economic conditions.

In fact, both the variety of programs and the volume of business handled by the handful of CMHC staff in the Yukon might surprise some colleagues in larger offices. Some of the programs not specifically mentioned in the article above will become apparent from some of the photograph captions. The level of activity testifies to the ability of staff and points to the wide variety of work that many people handle. Perhaps it is this variety that leads people like Russ Ackland to see Whitehorse as such a good place to stop with career development in mind.

Others must agree, because Manager Dave Kingsley says there is a fairly high turnover as people stay for two or

An apartment project in Whitehorse which received a Rental RRAP loan under Section 34.1 of the National Housing Act. While CMHC maintains the primary program delivery agreement with the City, the Council for Yukon Indians is delivery agent for rural and on-reserve RRAP programs.

three years then move on. Receptionist Jody Holway is in fact the only person on staff who was born and raised in the Yukon.

The rest do their work, enjoy the Territory, go fishing or back-packing, and take the occasional "live-it-up" weekend trip to Skagway, Alaska.

It isn't such a bad life. In fact, Whitehorse is considered by many people as a great place to work. □

WHITEHORSE:



Formerly a YWCA, the Fourth Avenue Residence now houses 119 hostel beds plus commercial space on the ground floor.



Seen as construction neared completion last May, this unique project was opened by Tom Siddon, M.P. and other dignitaries including CMHC Vice-President and General Counsel Denise Belisle-Horner on June 11. Closeliegh Manor, built right downtown, is a 30-suite senior citizens apartment project, and the first of its kind built to R2000 standards. (Except where noted, all photos by Rick Green.)

Staff show culinary prowess in Calgary

Staff at Calgary Branch were treated to a "cultural luncheon" on June 17 when members of the Advisory Group — Visible Minorities dressed in the costumes of their home lands and served up gastronomical delights from their own parts of the world.

The object was threefold — to promote better understanding and respect for the cultural diversity and background of visible minorities (VMs), to create greater awareness of their lifestyles, and to provide an opportunity for people to share their own cultural heritage with other members of the staff.

The menu provided choice and quality to rival any restaurant. It included ample samples of: Chow mein noodles from Guyana, Vegetable pilao from India, and Beef pilao from Kenya.

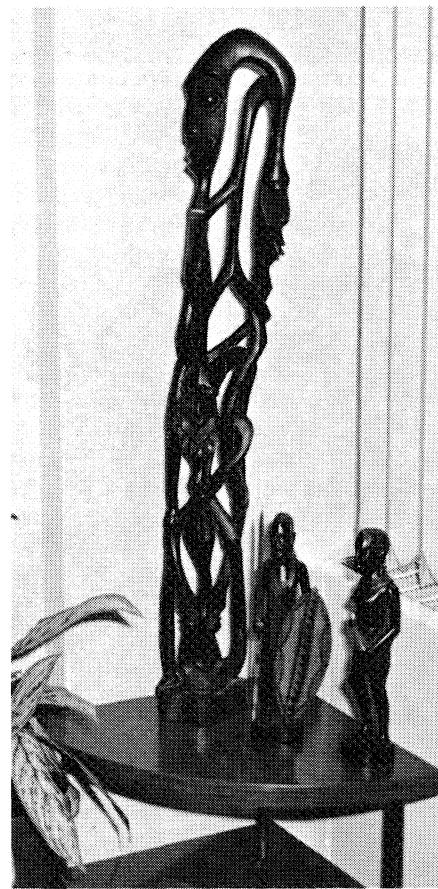
Adobo (chicken stew) from Philippines, also lumpiang Shanghai (meat egg rolls) Cassava cake and "Sans rival" — a cashew nut-better dessert. Pagora (fried potato dumplings) from Tanzania, and Momo (steamed meat and vegetable dumpling) from Tibet.

A huge world map showing the various places of origin of the VMs provided an interesting conversation piece. Pictures, photographs, artifacts, wall ornaments, and books added background information for some of the more curious staff interested to learn more about their colleagues.

Staff in the Branch were enthusiastic, with congratulatory comments about the idea and the cooking, while the colourful costumes did not go unnoticed by the fashion-conscious. As one person put it "this makes us all aware of Canada becoming more international. We can take advantage of the skills and knowledge of such minority groups and therefore enhance the growth of our young country". Another suggested that this should become a monthly event, as it was so enjoyable, while a third noted "It is these occasions which amplify the existing camaraderie among staff



Nanette Esquerra preparing the Philippine exhibit.



Artifacts from Tanzania.

members." These and many other comments show the entire event was well appreciated.

One of the "cooks" said: "The greatest compliment that we received was when some staff took samples home to share with their families." While another added "It was a rewarding experience to be able to share our heritage and bring a part of our home to our Canadian colleagues, many of



whom have become our friends throughout the years. We therefore dedicate this VM day to our friends and to this country. Thank you, CMHC, for giving us this opportunity."

Nanette Esquerra is the Alternate Delegate, Advisory Group — Visible Minorities for the Prairie and NWT Region. She summed up the event eloquently: "To the members who gave their time, effort and unselfish support to this project, goes my deepest appreciation. From the positive responses

given (by the other staff) and judging by the happy, contented faces of participants and recipients, the cultural luncheon was definitely a success."

Next time, Nanette hopes to broaden participation and to facilitate understanding of world cultures by encouraging "non-visible immigrants" to join in the initiative.

They'll have to keep it a secret! If too many CMHC staff learn of the date in advance, there will be more people visiting Calgary than went for the Olympic Games! □

Some of the cooks in action.

The entire group of VMs in Calgary, taking part in this event, were (from left): Desi Smith (from Guyana), Nanette Esquerra (Philippines), Mohini Merchant (India), Teresa Ramos (Philippines), Mohamed Ladha (Tanzania), Deofila Lorenzo (Philippines), Rina Caffam (Kenya), Lynn Chazofang (Tibet) and Citas Mendoza (Philippines). Taking part but missing from the photo was Estelle Petersson, also from the Philippines.





Laflamme (Diane Morin), the mascot for the Games puts the receptionists in the Montreal Branch Office through their steps.

An initial group of visitors made up of employees from the Laval and Longueuil Branch Offices, arrives in the reception area in the Montreal Branch Office. Madeleine Roldan holds the scissors ready to cut the ceremonial ribbon to officially open the 1988 Games.

montreal@all 1988

It was during the weekend of May 13 and 14 that the Quebec Region organized the annual meeting of CMHC employees in Montreal.

It has been seven years since the Quebec City Branch Office first invited all the employees in the Region and

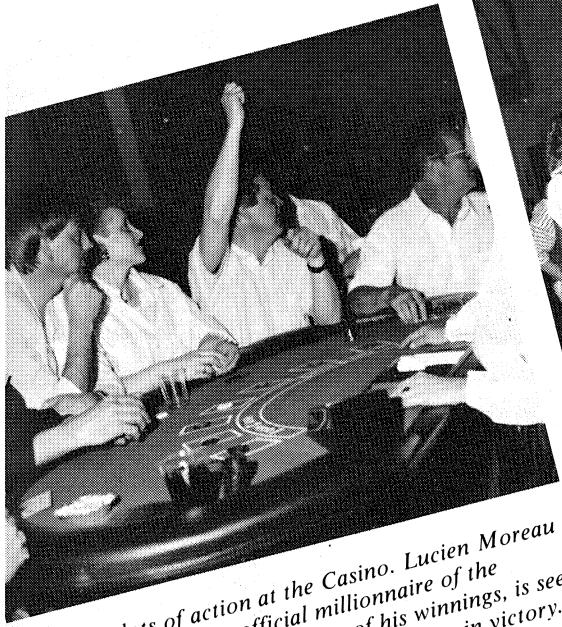
their spouses to participate in a volleyball tournament with the evident goal of making it easier for these employees to get to know each other better in a relaxed and friendly competitive atmosphere.

Year after year, this tournament/meeting has been organized in city after city, with the offices of Chicoutimi, Longueuil, the Regional Office, Laval and Quebec City acting as host

and organizers. This year, it was the Montreal Branch Office's turn to accept this honour.

As early as June 1987, Denis Pagé, the Manager of the Branch, formed an Interim Committee to which he gave the mandate of researching and consulting to determine the type of activity to be organized, to find a site which would meet the needs, to reserve the dates and to form the basis of an organization to successfully complete this project.

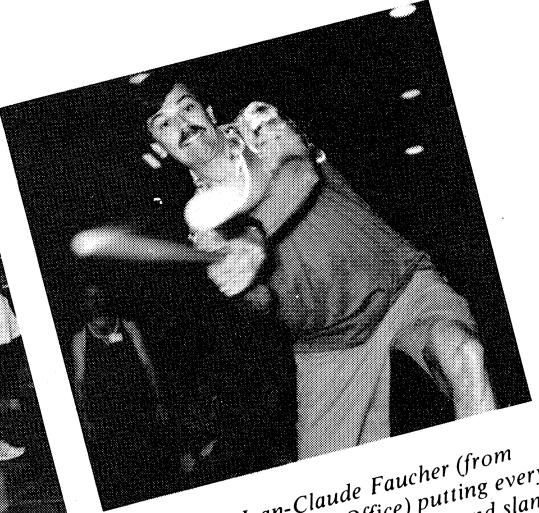
The members of the Interim Committee kept busy during the hot months of summer surveying opinions,



There was lots of action at the Casino. Lucien Moreau who was declared the official millionaire of the evening due to the large amount of his winnings, is seen above, early in the evening, raising his arm in victory.



The team from the Rimouski Office enters the gymnasium during the opening of the Games.



Here we see Jean-Claude Faucher (from the Longueuil Branch Office) putting every ounce of effort into a potential grand slam swing.

The CMHC Quebec Games by Pierre Vinette

studying the feasibility of propositions, visiting potential sites, etc. Early in September, a buffet was organized in the Office to celebrate the end of the vacation period and this moment was chosen by the interim committee to present its proposals to all the other employees.

Under the proposed formula the volleyball tournament was to be replaced by "fun" olympics involving both individuals and team (inter-office) competitions. These competitions would be organized on a Saturday, and would be preceded by a "Casino Evening" on Friday night and

followed on Saturday night by a group dinner and dance. The proposal also included the provision that if it were adopted by all the employees, the interim committee would become the organizing committee.

The proposed formula was immediately accepted by the employees and the idea of the Montreal Games was born, but everything else remained to be done. This involved much more

than merely organizing games: the games had to be publicized, they had to be financed and one had to think of a thousand small details which, in this type of organization, mean the difference between success and failure.

Montreal '88



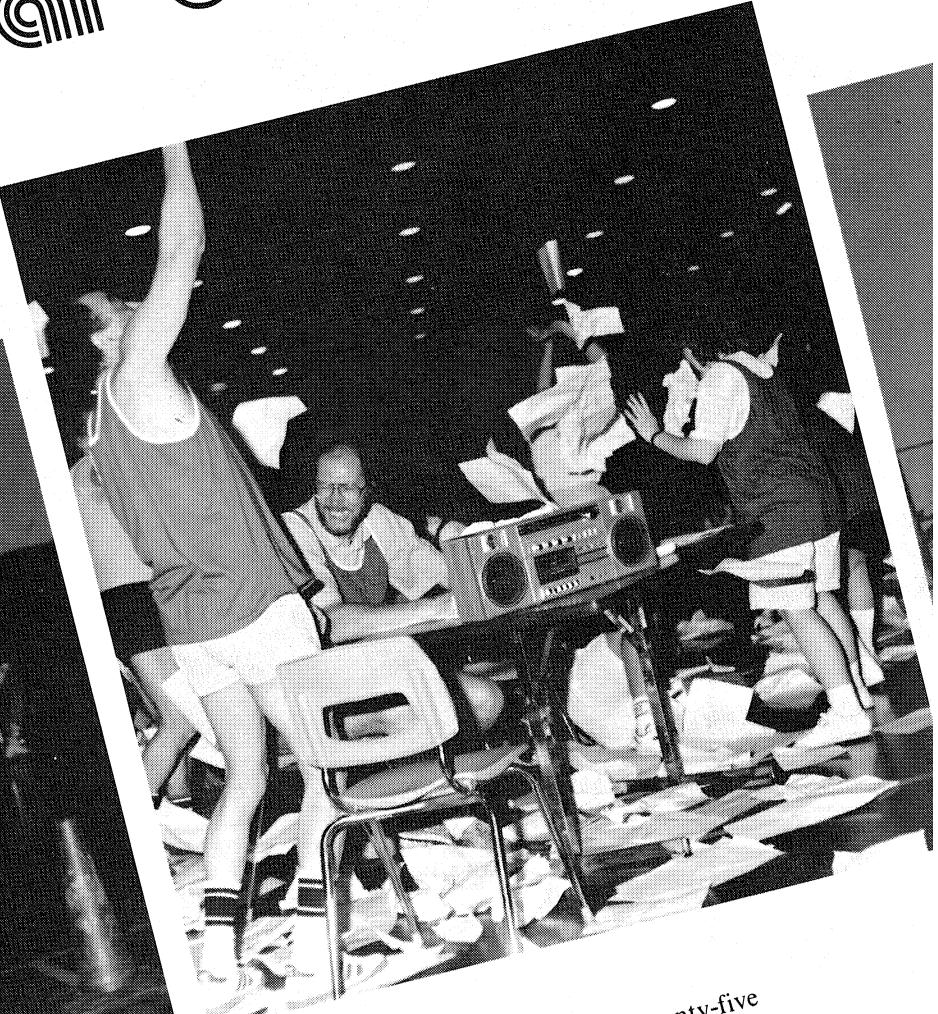
Reporting to the Organizing Committee which coordinated the whole operation, various sub-committees were set up to handle such things as the greeting/ lodging, finance, communications/ marketing, the games perse, sponsors and the Saturday night activities. Each had its own mandate and deadline to be met.

Nine months later, the Montreal games are history.

Around sixty people showed up at the Montreal Branch near the end of the afternoon after receiving an invitation to visit the office and to meet their friends in their work environment.

Approximately two hundred people participated in the Casino Evening, buffet and dance.

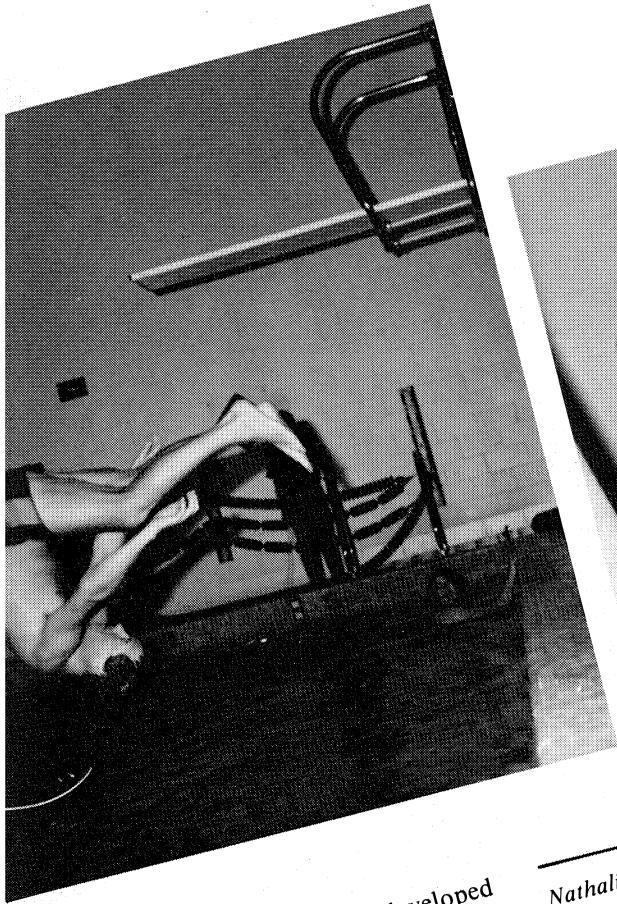
More than two hundred people participated as competitors or as spectators in the actual games which started in the gymnasium and ended at the swimming pool.



Some one hundred and seventy-five meals were served at the Saturday night supper and this same group kept the staff on duty at the discotheque until the wee hours of the morning.

As the Olympic Games, it should be pointed out that gold, silver and bronze medals were given out for each of the competitions and that each of these medals had a pre-determined value. The value represented by the medals (number of points) was accumulated which meant that a participant winning a medal in an individual competition accumulated points for his/her office.

To be as fair as possible towards each and every participant, a weighted point system based on the participa-



tion rate of the offices, was developed so that smaller offices were not unduly penalized, since participation was one of the basic goals of these games.

Beside the medals, there were no special prizes for competitions but there was a magnificent trophy, made especially for the occasion and donated by the artisan George Beaucaire (husband of Diane who works at the Montreal Branch).

Sponsors were very important in organizing these games. Thus Lucien Moreau, Manager of the Chicoutimi Branch Office, and the official millionaire for the Casino Evening won a free weekend for two people to the Château Bromont in the Eastern Townships, as guests of the Château.

In recognition for her participation (attendance prize) Hélène Taillefer-

Nathalie Brulemans and Monick Charette from the Laval Branch Office did everything possible to win a medal. Looking at this photo, one has to wonder whether they were using the right technique.

Each team participating in the competitions was to present a "routine" to represent their Office. On this occasion, the gold medal went to the Regional Office. Robert Labelle, Manager of Operations at Quebec Region, was also responsible for managing the operations of the routine. They really know how to turn out paper at the Regional Office!

In the afternoon, the site of the competition was the swimming pool. You have no doubt recognized Denis Perrier, Manager of the Quebec Branch Office, executing his most artistic dive of the day.

In order to stimulate everyone's imagination, the Olympic Committee organized a bathing cap competition. We will let you choose your own winner.

Montreal '88



Tarte was offered a magnificent water-colour, donated and painted by Cécile Houle, an employee at Montreal Branch.

Wishing to become more closely involved with the Corporation's employees, the Bel Air Travel Agency offered to pay 50% of the cost of a one week trip for two to Miami. A draw

was thus organized and Robert Labelle, Manager of Operations in the Quebec Regional Office won this prize.

At the end of the competitions, the Val D'Or Office, with 4 gold medals, the silver medal, 3 bronze medals and its participation rate of 63% was chosen the champion of the games, thus receiving the Olympic Games Trophy for the year.

In all, over forty people worked actively at one time or another in organizing and holding these games in 1988. To this number we also have to

add the others who replaced this initial group at the office to be able to serve our clients and to look after the corporation's daily affairs. All these people who were not necessarily accustomed to working together, took advantage of this opportunity to get to know and to appreciate each other better. In this sense, some of the benefits of this annual activity organized by the Quebec Region are very difficult to measure but are none the less invaluable.

Congratulations to all the winners; to those who won prizes, to those who participated and to those who supported the event in any way.

To conclude, we would like to congratulate the Val D'Or Office in a



special way since it was declared the Champion of the Montreal games.

"As an office participating for the first time in this Quebec Region sports event, the experience was most enriching and very pleasant.

We brought along our mascot, a set of moose antlers for the opening of the games, which proved very lucky since we won the trophy as the champion office. The greatest success generated by our participation in the Montreal games, however, was to have met other employees in the CMHC Quebec network, to have fun together and to relax in a very warm and hospitable atmosphere.

Bravo Montreal and we challenge all the offices to try and win back our gold medals next year in Chicoutimi." The Val D'Or Branch Office champions. □

Here we see competitors satisfied with their archery performance. The gold medal went to Carole Gignac of Quebec City. The silver medal to Pierre-Paul Martin of Montreal and the bronze medal to Laurent Ricard in the Regional Office.

All the team from the Val D'Or Office receiving the Championship Trophy for the Games from Daniele Thiboutot, Vice-President of the Organizing Committee and responsible for the Olympic Games Sub-committee.

Denis Pagé, Manager of the Montreal Branch Office, has just announced to the participants that the Chicoutimi Office has been chosen to organize the activity in 1989. Sylvie Tremblay gave the acceptance speech on behalf of the office team.



All the members of the Montreal Games Organizing Committee are in pretty good shape considering all they've been through. In the background we see Daniele Thiboutot, responsible for the Olympic Games Committee and from left to right: Pierre Vinette, responsible of the Saturday Evening Festivities Committee; Claude Linda Lafleur, responsible for the Saturday Evening Festivities Committee; Claude Giguère who worked as a member of the Committee responsible for sponsors and the Olympic Games Committee; Jean-François Moreau, responsible for the Finance Committee; Biagio Maiorano, responsible for the Committee for finding sponsors; Carole Desjardins, responsible for the Greeting/Lodging Committee which also was responsible for feeding everyone and for organizing the Casino Evening and Diane "Laflamme" Morin who personified the Montreal Games' mascot.

Roof and four walls not enough: Robert Jarvis

The Chairman of CMHC's Board of Directors, Robert Jarvis, travelled to India earlier this year as the alternate head of Canada's delegation to the 11th session of the United Nations Commission on Human Settlements (UNCHS).

The conference, which was held in New Delhi April 6 to 12, approved a global strategy calling on all member countries to implement national plans to achieve "clear and visible improvements" in the housing and living conditions of the world's poor by the year 2000.

Robert Jarvis said that he was very much encouraged by the New Delhi meeting.

While in India, the Chairman visited a number of cities to see housing conditions first-hand.

"New Delhi, which was built by the British in the days of the Raj, is beautiful. It's the Indian government's showpiece. In old Delhi, however, you find the slums and shanty towns that are characteristic of so many of the world's peoples."

"This kind of dialogue between people who have the resources — money, skills, and technology — and the people who need it, is absolutely essential," he said in an interview after his return to Canada.

"If it does nothing else, it helps to dissipate the growing tension between developed and under-developed countries and prevents it from reaching dangerous levels," he said.

"During the meeting, I sensed a genuine willingness among all of the participants to come to grips with the issues. Political will is noticeably stronger."

The global strategy for shelter will put into action the good intentions generated throughout the world by last year's International Year of Shelter for the Homeless, which drew attention to

the needs of more than 100 million people who are without permanent shelter.

Speaking to almost 500 delegates, many of them government ministers, from more than 80 countries, our Chairman recalled some of Canada's experiences during the International Year. We had learned that homelessness, in a developed country like Canada, was a complex problem, even though it affected perhaps only one-fifth of one per cent of the total population.

"There is no one single cause of homelessness," Mr. Jarvis said, "Providing a roof and four walls will not alleviate the plight of the majority of those without secure shelter."

"We must deal with a range of social problems such as health care, job skills of young people, and family violence, in addition to shelter."

The International Year had reaffirmed the belief that Government alone cannot solve all housing and shelter problems.

"The expertise of the private sector, the special knowledge of various non-governmental and community-based organizations, the enthusiasm of voluntary groups, and the homeless themselves, must be joined with government resources, if lasting gains are to be achieved."

The International Year had also demonstrated that the challenge — in Canada and elsewhere in the world — was even greater than most people had imagined.

"At home, as well as on the international scene," he said, "Canadians accept their responsibility to be partners in building a better world through personal activities and official development assistance."

Canada's international development assistance — in housing as in other fields — would be directed to the world's poorest countries and peoples. Aid policies would help people to

*CMHC
Board Chairman
Robert Jarvis at
the Canadian
table during
the New Delhi
meeting.*



develop the capacity to help themselves, and would strengthen the links between Canadian citizens and institutions and those of the Third World.

"Aid will not be charity," he said, "but an investment in our shared future."

"Only through the eradication of world poverty will we free the creative potential of the human race to build a better world."

Maurice Rabot, Manager of CMHC's International Relations Office, and a member of the Canadian delegation, congratulated Arcot Ramachandran, UNCHS Executive Director, and his staff on their draft of the global strategy, which, he said "in our opinion is one of the best works to emerge from Habitat since the Vancouver Conference in 1976."

Speaking for the Canadian delegation, he expressed approval of the

strategy's main elements. Shelter should be regarded as "a major engine of economic growth," not just an expensive social service. It should always be considered in the context of the whole human settlement.

"There must be a proper balance among the various components, including housing production, finance, land, infrastructure, the construction industry, education, and training."

Canadian experience confirmed that uniform solutions imposed by a central authority did not necessarily work well in all parts of the country. In the development of human settlements, delegation to local authorities was often more effective.

"We must make every effort to ensure that women in other countries participate fully with men, both as beneficiaries and as active agents, in shelter and settlement development. They are not all as familiar with the idea," Rabot said.

While the strategy was a "global" one, the problems of the world's homeless required "national" solutions. Action would have to be initiated by each of the member countries.

"If we are to have effective action," he said, "we must have a clear timetable which all member countries respect. We must prove to ourselves and to the world that we are not just talkers, but doers."

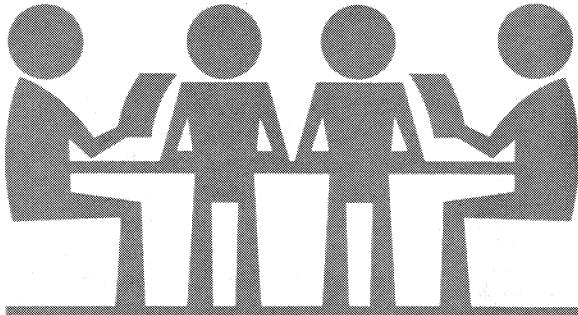
The Canadian delegation was headed by Reynal Andreychuk, Canadian Ambassador to the United Nations Centre for Human Settlements and High Commissioner to Kenya. Other members were: Robert Pedler, of the Canadian Real Estate Association; David Morley, of York University in Toronto; Fred Dawes, of the Canadian International Development Agency; and Peter Oberlander, of the University of British Columbia in Vancouver.

The global strategy, which was approved at New Delhi, will be considered at a session of the U.N. General Assembly to be held before the end of this year.

It suggests that the shelter strategies of each of the member countries should contain four complementary parts:

- Clear and measurable objectives;
- National mobilization and distribution of financial resources;
- Promotion of shelter production and improvement with special reference to the management of land, the supply of infrastructure, and encouragement of appropriate building materials and technology;
- The gradual reorganization of the shelter sector.

Countries would report regularly on their progress. UNCHS will meet again in 1989, from April 26 to May 4 in Cartagena, Colombia. □



A few easy steps to

In the last issue, we discussed some of the early planning that is essential to the organization of good meetings, and the physical characteristics that can sometimes make or break a meeting.

In particular, we considered the "5 Ws" of meetings — who, what, why, when, and where.

This month, we are going to look at the "WHAT". What is the meeting for...and what, then, will appear on the agenda, because this is where some of the most crucial planning takes place.

The person planning the meeting should first of all jot ideas on a rough paper in order to work out a logical sequence.

It is important to remember that the most urgent items should always be considered first, even if they are less consequential than some of the less urgent subject areas. It is up to the person planning to find logical connections between agenda items. The written agenda can then be developed, perhaps with notes about why the subject is appearing and what the chairperson hopes to achieve. This helps eventual participants to give the matter some thought even before the meeting.

Never try to build an agenda at the meeting itself. This only reveals questionable competency and organizing skills, and almost invariably ensures that some things will be forgotten or omitted. Consider how you feel about it if you sit down

at a meeting, having no idea what it is for, and you hear the chairperson say "Now, let's decide what we are going to talk about."

Or, have you ever sat at a meeting which starts with item 8 on the agenda, then goes to item 15, then back to item 2, all because it was not well organized?

Agenda items should not be listed for people to report "how they are doing" or "what they have done". If that information is essential (and it sometimes is), it should be circulated in writing in advance of the meeting to save everybody's time.

Ideally, a meeting agenda should be circulated to persons expected to attend at least one week in advance to provide for adequate preparation time. It isn't always possible, but it is ideal when it can be done.

Time should be scheduled for discussion of each item, and that time noted on the agenda. If certain people are needed for only specific parts of a meeting — perhaps to supply some needed technical information — a time can be scheduled for that resource person to attend without wasting his or her time waiting for one particular agenda item to come up.

As each agenda item is dealt with, the person in the chair should summarize the discussion and the decision, making sure anyone with assigned responsibilities is clear as to what must be done, and when.

It is the responsibility of the person chairing the meeting to ensure that the group keeps to the subject, and to see that the meeting reaches the objectives set.

Sometimes, a poor chairperson does not do the job. At such times, there are things that people attending can do to contribute to an effective meeting — even if the person in the chair is senior. We'll deal with some of those problems next month.

Contrary to some opinions, there is no reason why the person chairing the meeting cannot participate in a discussion, but the chair should be careful not to monopolize the discussion. In formal meetings, such as for an organization or association, the person chairing will only vote to break a deadlock. Chairing a meeting can be a heavy responsibility — at no time can a chairperson allow his or her mind to wander.

Tips on chairing a meeting

- Arrive at the meeting site a few minutes early.
- Check the seating. Are enough chairs available? Is the layout adequate?
- Select a strategic place to sit before others arrive. The person chairing the meeting must be able to see and hear all participants clearly.
- When the meeting includes a number of people unfamiliar with each other, names written in bold marker on folded cards can be useful. Such seat assignments may be considered mandatory if people known not to get along are to attend. They may then be separated seemingly casually without hurting anyone's feelings. The same applies when two people are known to chatter.

well-run meetings — Part II

When the meeting is called to order by the chairperson (it should always be on time — otherwise the chairperson gains a reputation for being late and people begin showing up even later) ensure that everyone knows other participants. Use self introductions if needed.

The chairperson does all the early talking:

- Review the agenda items briefly, gain approval for the agenda or discuss any objections raised.
- Review logistics for the meeting. What are rules about smoking, coffee breaks, messages, etc.
- Ensure that all participants know and understand what is being discussed, why, and what should be decided.

Sometimes, the end result cannot be what was intended, often for unforeseen reasons. That in itself may be considered productive as long as needless time is not used once that impossibility has been established.

Another meeting at a later date may be called for.

It is also the responsibility of the person chairing the meeting to maintain control, and you maintain control by never losing it.

Dealing with problems

How do you handle an increasing buzz of chatter? There are two possible responses:

1. Gain the attention of the person recognized as speaker with a hand gesture or courteous interruption and ask those talking to please share their

ideas with the rest. Wait for an answer. If the side discussion was on the subject, it will likely be brief, and there may be a useful contribution. If not, the question will gain a sheepish admission, and, probably, silence — at least for a while.

2. An alternate response, or one to use if the problem is repeated, is once again to stop the person speaking the same way, and to simply wait. The silence will get through.

The chairperson must be firm but polite and pleasant to minimize disruptions. The chair should never recognize a new speaker while a side discussion is continuing.

The dominant talker

The person who says a lot (especially when the individual is knowledgeable) can discourage more nervous or less talkative people. It is sometimes necessary to silence the compulsive or dominant talker.

Thank that person with a smile (even when he or she stops for breath if necessary), and ask in general for other people's views. If the problem persists, repeat the request but direct it at a specific person. At all times, use a friendly but firm tone, because the dominant talker may be contributing.

If the discussion wanders

If it is an obvious situation, such as last night's baseball game, simply ask the group to stay on the subject.

If the discussion wanders gradually, interrupt in a pause and ask the speaker to please relate comments to the subject as you are having difficulty in following the sequence of thoughts.

If it is a supervisor or senior person who is wandering, apologize to the whole group for not making the topic sufficiently clear. Then re-state your intention for the session or the particular agenda subject. In that way, you have brought the meeting back on track without creating embarrassment for the senior person. But of course, everyone understands what has happened.

Finally, listen attentively at all times. Listen to emotions that may be hidden behind words, or for something that is not being said. Are you hearing prejudice or emotion? Where are the silences? Is leadership needed to continue, or is the discussion concluded? Remember, short silences can be useful.

Next month, in addition to tips on attending meetings called by others, we will examine the need for and use of minutes and summarize this short series. □

Sources of material for this series of articles include:

"Professional Guide to Successful Meetings", Coleman Finkel, Herman Publishing Inc. 1976

"How to Organize Meetings", Martin Jones, General Publishing Co. Limited. 1980

"Successful Conference & Convention Planning", Robert H. Drain and Neil Oakley, McGraw Hill Ryerson Limited. 1978

"Inside Organizational Communication", International Association of Business Communicators, edited by Reuss and Silvis, Longmans. 1981

Training seminar material prepared by Rick Green for Corporate Identities.

Seniors' Housing Conference: A view from backstage

Imagine yourself in a speeding train, tearing along the track. During this perilous journey, on several occasions, you must jump off the train, change the track switch to keep the train on the right track, and then jump back on board. That's the analogy Rosine Gerhard offers when describing her experience in organizing one of the most unique conferences CMHC has sponsored in its forty-year history.

Options: Housing for Older Canadians is to convene in Halifax October 17-20, and will, for the first time in Canada, bring together key players from the housing industry, government and associations to exchange information on the subject of seniors' housing. Organizers hope those attending will leave the conference with a better understanding of the issues facing seniors' housing and ready to transform those ideas into action. But few will likely know what has gone on behind the scenes to plan and run this event.

Energetic personalities and support from various levels of CMHC have made this conference possible. Rosine Gerhard, Conference Co-ordinator, identifies some of the components involved. "There's a lot of brainstorming and a lot of cooperation ... when a decision is made, things get done." Rosine is quick to credit others for helping to organize the conference.

The expertise and hard work of Doug Stewart (Director, Research Division), Brian Gray (Senior Researcher) and Luis Rodriguez (Researcher), have been invaluable in preparing the business program and obtaining speakers. Don Johnston (Manager, Architectural Services, Professional Standards Division) and Darlene Nowlan (Special Projects Officer, Public Affairs Centre) have been instrumental in getting the job done; and Bill Lusk (Director of Program Operations) and Robert Lajoie (Director of Planning Division) have provided advice and support as members of CMHC's Internal Steering Committee for the conference.

Considerable input was also provided by the conference's Advisory Committee, a combination of external associations including seniors, builders, bankers and health care professionals. Rounding off the team is Deborah Shnay (Conference Planner), Germaine Patenaude (Conference Assistant) and Lorne Usher (Conference Liaison).

When first approached to coordinate this project last December, Rosine's reaction was mixed. "A million things crossed my mind ... the scope of the project was tremendous."

By her own account, Rosine, serving as Conference Coordinator, is responsible for everything "from soup

to nuts". This wide array of responsibilities includes structuring the business program — the heart of the conference. Rosine and her colleagues are in charge of arranging a viable and issues-responsive business program for the conference; confirmation of speakers for the three-day event; an ambitious promotional campaign; an in-conference exhibit area; and arranging the catering, hotel and other logistical arrangements for the conference.

"Many of the deadlines facing us are intertwined and immediate," explains Rosine. Crucial to the conference's success is promotion and Rosine and her team have been equally aggressive in getting the message out: talking to the media, writing news releases and newsletters, preparing and distributing registration packages, info flyers, brochures and advertisements and trying to keep field offices informed so that they in turn can help promote the conference.

When mid-October rolls around, Rosine is confident they will have "a wonderful running machine that is humming along, ready to deal with any and all crises that will inevitably arise, without anyone being the wiser."

Assisting Rosine is Deborah Shnay, a professional conference organizer. Since coming on-stream in late April, Deborah says the pace has been

frenetic and non-stop. Her enthusiasm for the job seems unlimited. "The conference itself is interesting and is one of the best--organized I've been associated with. A lot of that credit must go to Rosine Gerhard." Deborah lists the following key ingredients for a successful conference: the ability to handle a huge amount of detail and be able to switch gears smoothly, and the ability to establish a good working rapport with people — even on the telephone. "It's amazing when you consider what little time (six months) we've had to organize a conference on such a large scale. The end result has been a lot of pressure on a variety of people, but right now, everything is on track."

Occasionally at conferences the unexpected happens. Deborah recalls an incident at a conference she organized 2 years ago when a scruffily-dressed man carrying a flight bag approached her, asking if they had reserved a room for him. The man, having flown in from Mexico (a day later than expected), explained to Deborah his flight bag was filled with live snakes! His intention was to meet up with another participant at the conference, a man from Louisiana, to give him the snakes because, in the man's words, "They don't have enough good ones there!" Horrified at the possibility that the snakes might make

their way into the conference activities, Deborah had the man promise he would leave the snakes secured in his hotel room. Curious, Deborah asked the man how he managed to get his scaly cargo through customs. "Simple," the man explained, "I told them exactly what was in the bag — and no-one offered to inspect it." "So far," says Deborah, "we have no rumour of snakes. But with hundreds of people expected to show in Halifax, who knows?"

Assisting Rosine is Germaine Patenaude, whose organizational and administrative skills have proved invaluable. Germaine is responsible for vetting the quality of printed materials and disseminating them; contacts and liaison with CMHC divisions and external associations; meeting follow-up; and an endless stream of administrative and logistical details that arise on an ad hoc and always urgent basis. Says Germaine, "The only real problem we have is that we're running against the clock, but we're coping."

According to Germaine, one of the conference's highlights will be the presentation of CMHC's new biennial Housing Awards, created to encourage innovation and excellence in housing. This year's theme is Housing for Seniors. Germaine is optimistic that the awards and the conference will combine to inspire participants to

implement ideas discussed and exchanged during the three day meeting after they leave Halifax.

The newest member of the group, Lorne Usher, says he is very enthused about the project, because he is reaching an age when "this is a coming factor in my own life". He feels this is a really important market segment.

Similarly, Rosine hopes those who attend the conference will leave with new ideas, returning to their constituencies to develop new initiatives. This should include new areas of cooperation between the public and private sectors, and seniors and the private sector. "This conference is very important. It's CMHC's showcase event for this year and many years to come. It's also saying to the rest of the world, 'As leaders, we recognize that everyone has a stake and a role in seniors' housing and we need to facilitate people coming together to exchange critical information.' It's one of CMHC's leadership tasks."

"As the conference date gets closer, the train is moving up to top speed" says Rosine. "But despite the pace and pressures, this is an exhilarating challenge — probably one of the highlights of my professional life." □

Atlantic Kitchens United Way Cookbook



The Committee consists of (rear), from left: Annette Dillon and Ruth Ross. Front, from left: Jane Poitras, Cathy Malarky, Susan Fortune, Doreen Lake and Moira Bowlin. Photo by Sylvie Lalonde, also a committee member. These employees all work at the Atlantic Regional Office.



"WHAT HAPPENED TO MY NEW RECORD — THE ONE I PLAYED ALL DAY YESTERDAY?"

Following up

There are often sequels to Perspective articles, not necessarily long and therefore difficult to work into a further article. Too often, those short items have fallen through the cracks as a result. If you know of something of this nature, please let us know and it can be included in future "Following up" columns.

Halifax presentation

Some months ago, we featured an article on RNH Demo projects in Nova Scotia. A plaque was recently presented to Ken Taylor at CMHC Halifax Branch on behalf of 1986-87 demo clients in the Preston area, and two others were presented to Owen Smith and David Fram for their "outstanding leadership".

Presentations took place at one of the recently finished homes.

Classification Review — an update

Current status of project — The process of reclassifying the jobs of everyone who works in CMHC will be completed by the end of August according to Paul H. Walker, Manager, Organization and Classification.

The individual review of each and every position has demanded more time than originally expected, but will ensure the key aspects of all positions are identified and points allocated accordingly.

When completed, the total reclassification exercise will bring CMHC into compliance with the requirements of the equal pay for work of equal value legislation.

"Compensation" aspects of the review — Work is currently in progress to identify the number of salary ranges which the Corporation will need. As well, data is being gathered on which to determine what the new salary range maxima will be and the options open to CMHC on which to convert staff to the new salary ranges are being discussed.

During the summer, proposals on these and other related compensation, salary administration and performance evaluation options will be presented to Management for direction. □

Atlantic Region employees are joining efforts to produce a cookbook. It will cost \$5.00 with proceeds donated to United Way. We know we can count on each and every one of you to support us in this worthwhile initiative. The cookbooks will be on the CMHC Market November 1st. Ideal for Christmas! □

dialogue

Dialogue responses

The April edition of Perspective included an article (on pages 21-22) about Dialogue, the Human Resources confidential question and answer program. Staff were invited to complete a clip-out coupon and return it to the Editor.

The coupon asked for opinions with regard to retention of the program as it is, retention with changes, or indication that there is no need for such a program. Provision was also made for comments, and we promised to summarize responses.

The coupon, which was already in print by the time Internal Communication began a series of focus group meetings at several locations, was not influenced by those meetings, but many staff members indicated a desire for more participatory items in Perspective. We therefore expected a heavy response.

Results were disappointing. Six per cent felt there was no longer need for any such program, while fifty-six per cent preferred to see the program continue in its present form. Among that group, one manager expressed some concern that the program bypassed managers while another person thought it important to be able to reach higher authorities.

One respondent said the article was appreciated because he or she had always wondered where the Dialogue column came from.

The remaining 38% of respondents preferred to see some kind of program, but for various reasons wanted it to be a brand new or modified program. Three were concerned about perceived past shortcomings, and one suggested that the Dialogue contact person should be the Editor of Perspective! There was also reference to a kind of 'ombudsman' program sometimes found in private industry.

One person wished to see a column in every issue of Perspective

even although the President's columns are covering a wide range of topics and issues, while another thoughtful comment sought ways to express a collective or shared concern without giving the appearance of "ganging up" on a manager with a petition.

When a suitable opportunity arises, we will use a response form again, and hope more readers will use it, thereby providing viewpoints of a more representative cross-section of CMHC employees.

While numerically disappointing, all concerns raised by the people who took the time to respond are being brought to the attention of our Human Resources Centre.

In the meantime, "Letters to the Editor" are encouraged. Human Resources Centre is committed to the Dialogue program, and questions of general interest will appear once again in future issues of Perspective. □



"YES. THERE IS A CATCH TO OUR RETIREMENT PLAN. FIRST YOU HAVE TO GET HIRED."

Transfers

Kim L. Kremzar, from Halifax Branch to Rural and Native Housing Group, as Senior Program Officer — Operations.

Doris Lau, from Systems Development and Maintenance Division to Technical Planning Support Division, as Project Leader — MISD Research.

Katherine J. Milnes, from Winnipeg Branch to Compensation and Personnel Services, Human Resources Centre, as Compensation Officer.

Arthur Klein, from Corporate Finance Division to Corporate Investment and Analysis Group, as Senior Financial Analyst.

Daphne M. Tyler, from Treasurer's Directorate to Corporate Finance, Investment and Financial Policy, as Human Resources Officer.

Allen A. Hahn, from Treasurer's Directorate to Financial Planning Division, as Manager — Performance Standards/Analysis.

Gerald H. Trempe, from Operating Budget and Financial Analysis Division to Financial Planning Division, as Manager — Financial Reporting and Analysis.

Patricia M. Akeson, from Treasurer's Directorate to Asset Management Directorate, as Programmer/Analyst.

Sheila J. Skerritt, from Corporate Records Management, Administration Division, to Asset Management Directorate, as Clerk — Data/Quality Control.

Francine Charbonneau, from Program Planning and Analysis Division to Quebec Regional Office, as Officer — Planning and Following Federal Provincial Agreements.

René Asselin, from Quebec Branch to Montreal Branch, as Senior Officer, Social Programs.

Claude Lafleur, from Capital Budget and Estimates, Treasurer's Directorate, to Sherbrooke Local Office, as Manager.

Gerry J. Hannon, from Prairie and NWT Regional Office to Regina Branch, as Manager, Real Estate.

Shelly Kuryluk, from Prairie and NWT Regional Office to Saskatoon Branch, as Clerk, Market Research.

Don A. Marks, from Program Evaluation Division to Program Portfolio Management Division, as Social Housing Workout Analyst.

Sandra L. Eastwood, from Asset Management Directorate to Accommodation Services, Administration Division, as Senior Clerk, Contract Administration.

Barry J. Willick, from Regina Branch to Prairie and NWT Regional Office, as Programmer/Analyst.

Donna A. Barss, from Prairie and NWT Regional Office to Saskatoon Branch, as Clerk, Human Resources.

Herbert Jones, from Corner Brook Local Office to Saskatoon Branch, as Compliance Inspector.

30th Anniversary

Wazir Dayal, Architect/Planner, Ontario Regional Office.

Bryan S. Marcus, Mortgage and Insurance Claims Officer, Ontario Regional Office.

Retirement

Alice N. James, Clerk, Halifax Branch.

Robert T. Hall, Grounds/Building Superintendent, Toronto Branch.

Deceased

Hector Saint-Pierre, Executive Director, National Office, on 14 April (Retired 24 December, 1971).

Keith D. Stilborn, Executive Director, Canadian Secretariat UNO ECE/CHBP, National Office, on 24 May (Retired 31 December 1983). □

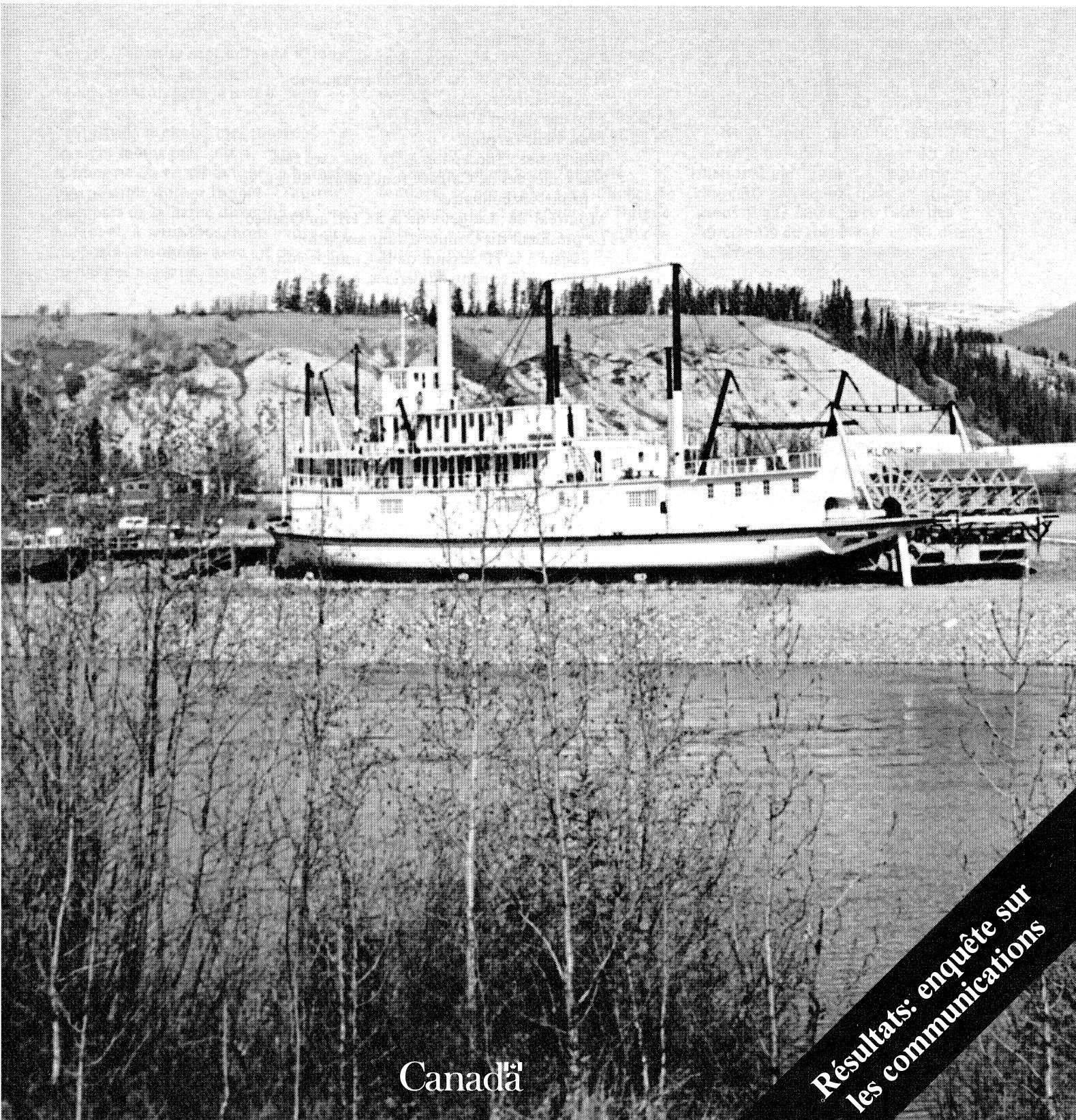
25th Anniversary

Gloria A. Kelly, Secretary, Saint John Office.





PERSPECTIVE



Canadá

Résultats: enquête sur
les communications

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.

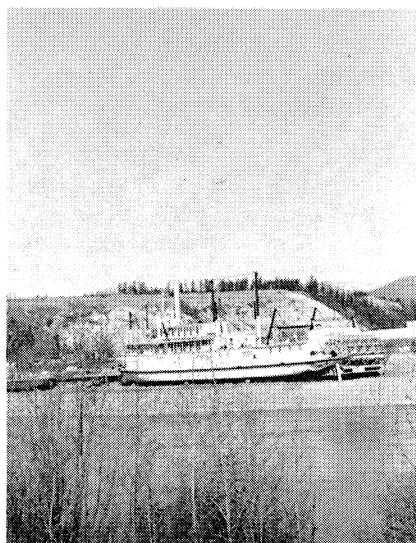


Photo couverture:

À Whitehorse repose le vieux bateau à aubes S.S. Klondike qui, l'été, fait la joie des touristes. De nombreux Américains empruntent la route de l'Alaska qui traverse Whitehorse, et quatre parcs de maisons mobiles sont en exploitation pendant la belle saison. Pour connaître le train-train des activités à Whitehorse, voir l'article commençant à la page 14 du présent numéro. (Photo: Rick Green)

Sommaire

| | |
|--|------|
| Le mot du Président | - 1 |
| L'enquête sur les communications | - 2 |
| Nos relations avec la Saskatchewan: une association spéciale | - 7 |
| Fête des fraises à l'ancienne | - 8 |
| D'où vient l'argent? | - 13 |
| Whitehorse: Succession de la ruée vers l'or | - 14 |
| Nos collègues de Calgary font étalage de leurs prouesses culinaires | - 24 |
| Montréal '88: Les jeux de la SCHL au Québec | - 26 |
| Le président du Comité d'administration assiste à la 11 ^e session de la Commission des établissements humaines, en Inde | - 32 |
| L'art de bien diriger une réunion | - 34 |
| La conférence sur les choix de logements pour les Canadiens âgés vue des coulisses | - 36 |
| Allées et venues | - 40 |

Prévoir les reportages de Perspective sur les activités locales

Au cours d'une année ont lieu un grand nombre d'événements locaux intéressant beaucoup d'employés: les activités commerciales telles que les démonstrations, expositions et congrès d'une part, et les activités sociales ou concours, d'autre part.

Nous aimons, autant que possible, publier dans nos pages la chronique de pareils événements mais nos délais d'impression ne nous le permettent pas toujours, surtout si nos journalistes n'en sont pas avertis assez tôt. Il nous faut jusqu'à six semaines de production, plus une ou deux semaines de rédaction et de traduction.

Si vous avez des nouvelles de votre région à nous transmettre, ayez l'obligeance de nous téléphoner au Bureau national, poste 3089 ou 4626, aussitôt que les grandes lignes en sont tracées et au moins deux mois à l'avance. Nous discuterons alors des possibilités de publication. □



Le mot du président

par George Anderson

Cet été, j'ai visité sept bureaux le long de la route 401, de Kingston à Windsor. Mon périple a duré trois jours.

Si j'avais le choix, mes tournées seraient moins précipitées, mais il m'importe de visiter autant de bureaux que possible durant l'année. D'autres membres de la haute direction en font autant et, à nous tous, nous avons des rapports personnels avec au moins 95 p. 100 des bureaux, tous les douze mois.

C'est un devoir qui m'est particulièrement agréable: il me fournit l'occasion de mieux connaître les gens et les collectivités locales.

Je ne sais pas pourquoi, mais partout où je passe, on m'offre un chapeau! À Victoria j'ai reçu une casquette pour chaque club de golf de l'Île. À Kingston j'en ai reçu une qui portait l'inscription « Go ahead — make my day! » (« Allez-y, transformez ma journée! »). À Halifax, on m'a casqué tout fin prêt pour navigateur en haute mer. J'ai reçu des chapeaux de cowboy, des chapeaux indiens, bref, toutes les sortes de chapeaux que l'on puisse trouver sur le marché.

Je me demande pourquoi on m'offre toujours des chapeaux. J'aimerais bien recevoir des cravates neuves.

Ces visites-éclair sont agréables et favorisent les affaires.

Des malentendus surgissent dans toute grande organisation qui a des bureaux extérieurs et un bureau central, qu'il s'agisse de General Motors, des magasins Steinberg ou du YMCA. C'est un phénomène bien connu. Le Harvard Business School lui a probablement trouvé un nom. Je sais, par expérience, que l'inquiétude augmente dans tous les secteurs d'une organisation, dès que les communications deviennent peu efficaces.

Et comme la perfection n'est pas de ce monde, quelqu'un quelque part s'inquiétera inévitablement de ce qui se passe.

Au cours de mon voyage le long de la 401, le personnel m'a fait part de certaines préoccupations et, comme il est possible que vous ayez les mêmes je pense qu'il serait bon de répéter ici ce que j'ai dit là-bas.

Des personnes à qui j'ai parlé semblent croire, d'après les affiches de concours, que le personnel du Bureau national augmente alors que celui des bureaux extérieurs ne cesse de diminuer.

Heureusement, les chiffres viennent démentir ces rumeurs. En réalité, c'est le contraire qui est vrai. Les principales retombées de la compression de l'effectif et du remaniement du personnel se sont fait sentir en 1985. Depuis, nous avons été témoins de la croissance des bureaux extérieurs et d'une baisse continue de l'effectif au Bureau national. Le personnel du Bureau national est passé de 1 213 en 1985 à 1 141 en 1987, soit une diminution de 72. Pendant ce temps, le personnel des bureaux extérieurs est passé de 1 639 employés en 1985 à 1 884 personnes en 1987, soit une hausse de 245. Nous ne connaissons pas encore les chiffres de 1988, mais la tendance semble favoriser les bureaux extérieurs par rapport au Bureau national.

Il est facile de se créer de fausses impressions quand on n'a pas toutes les données, mais le problème est vite résolu quand on a la chance de tirer les choses au clair. Certains postes, par exemple ceux qui sont reliés aux règlements d'assurance, à la paye et aux prestations de retraite, doivent être réunis en un même endroit plutôt qu'entre 10 ou 20 bureaux pour que le travail s'exécute plus facilement et coûte moins cher. Nos relations avec le Ministre et le parlement exigent la présence d'un bon nombre de personnes à Ottawa. Nous nous occupons chaque année d'environ 5 000 pièces de correspondance adressées au Ministre, sans oublier les aide-mémoire et une

foule d'autres travaux. Ce ne sont là que quelques exemples des tâches accomplies à Ottawa, mais qui servent toute l'organisation.

Nous contrôlons toujours attentivement le nombre d'employés du Bureau national par rapport à celui des bureaux extérieurs, mais les études que nous avons faites, avec l'aide des directeurs de succursale et des directeurs généraux, ont montré que la plupart des tâches réservées au Bureau national s'accomplissent plus fructueusement à Ottawa.

Une autre question soulevée durant ma tournée avait trait à l'objectif que nous nous sommes fixé, c'est-à-dire de compter parmi les sociétés d'élite du Canada, celles où il fait bon travailler.

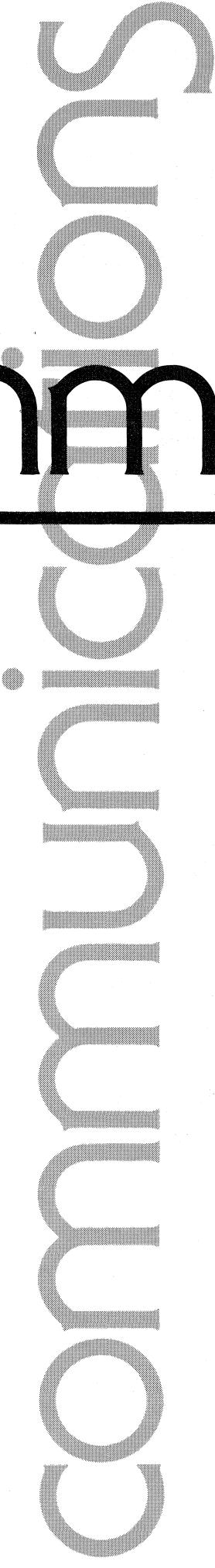
En général, on s'exprimait ainsi: « Vous nous dites que nous sommes supposément l'une des meilleures sociétés, eh bien, je sais que la compagnie X offre un meilleur régime dentaire. »

C'est fort possible, mais être une société d'élite ne sous-entend pas que nous sommes le chef de file à tous les égards de tous les avantages sociaux et au Canada tout entier. Toutefois, si nous étudions l'ensemble de nos avantages sociaux et si nous le comparons avec le régime complet offert par d'autres sociétés, je suis convaincu que le nôtre compte parmi les meilleurs. De plus, il s'améliore tous les ans.

Je tiens à rappeler, cependant, que le régime d'avantages sociaux n'est pas le seul élément sur lequel il faut fonder son jugement pour déterminer si une compagnie est l'endroit idéal à travailler. À la Société, nous cherchons à favoriser une atmosphère dans laquelle tous comprennent le rôle de la SCHL et en tirent fierté, un endroit où chacun connaît ses responsabilités et fait son travail de son mieux.

Suite à la page 39

L'enquête sur les communicati



révèle les aptitudes actuelles

Janvier dernier, Perspective a distribué un questionnaire de plusieurs pages dans le cadre d'une enquête sur les attitudes des employés à l'égard des communications. Des centaines d'employés ont répondu.

Les résultats ont été intégralement dépouillés et informatisés et serviront souvent à l'appui des efforts qu'on déploie sans cesse afin de pourvoir aux besoins du personnel en matière d'information. Nous présentons ci-après une récapitulation des résultats. Par souci de concision, nous avons regroupé les réponses aux questions auxquelles les participants devaient répondre par «j'approuve fortement» ou «j'approuve assez», afin de montrer la proportion des approbations. On a appliqué le même procédé pour ce qui concerne les désapprobations. Les ventilations n'ont été effectuées que dans les cas où elles se sont révélées essentielles à la compréhension du résultat global de l'enquête. Cette méthode est compatible avec celle qu'on a appliquée dans les enquêtes qui ont été menées au cours des années passées, dans ce pays et dans d'autres, et qui comportaient dans une grande proportion des questions analogues.



Les présentes sources d'information

Si l'on veut évaluer les améliorations au fur et à mesure qu'elles se concrétisent, il est nécessaire d'établir un repère qui correspond à une époque temporelle donnée. Cela a été fait quand les répondants, en remplissant l'une des sections du questionnaire, devaient classer les sources d'information en indiquant si elles étaient importantes, secondaires ou sans objet.

Les résultats sont présentés dans le tableau A.

Commentaires

Le mode de communication entre les employés a évolué considérablement au cours des quelques dernières années, en ce sens qu'il s'est orienté plus fortement vers le face-à-face. Ce fait est confirmé par les résultats touchant les surveillants, les réunions et les cadres supérieurs et par la réduction de l'importance qu'on attache aux sources externes.

À ventiler plus fortement les résultats on constate que les réactions les plus concrètes émanent du personnel des bureaux régionaux, suivi du personnel des autres bureaux extérieurs.

Séance de travail de l'un des groupes officieux de coordination. Ce groupe se trouvait à la succursale de Toronto et se composait d'employés de la SCHL ayant moins de cinq années d'ancienneté.

Tableau A
Les dix principales sources d'information, 1988

| Rang | Source | Importante (%) | Secondaire (%) | Total SCHL 1981 |
|------|------------------------------------|----------------|----------------|-----------------|
| 1. | Surveillant immédiat | 68 | 24 | 80 |
| 2. | Notes de service générales | 49 | 43 | 89 |
| 3. | Téléphone arabe | 48 | 38 | 84 |
| 4. | Manuels, etc. | 38 | 44 | s/o |
| 5. | Lettres, dossiers circulants | 36 | 50 | s/o |
| 6. | Réunions de petits groupes | 34 | 45 | 74 |
| 7. | Tableaux d'affichage | 18 | 61 | 81 |
| 8. | Perspective | 17 | 64 | 75 |
| 9. | Haute direction, cadres supérieurs | 17 | 43 | 49 |
| 10. | Sources externes, médias | 6 | 36 | 57 |

| | | Tableau B | |
|-------------|------------------------------------|--|-----------------------------------|
| | | Les dix principales sources d'information préférées, 1988 | |
| Rang | Source préférée | Taux de sélection 1988 | Taux de sélection 1981 |
| 1. | Surveillant immédiat | 98 | 87 |
| 2. | Haute direction, cadres supérieurs | 93 | s/o |
| 3. | Notes de services générales | 93 | 81 |
| 4. | Réunions de petits groupes | 91 | 69 |
| 5. | Orientation du nouvel employé | 85 | s/o |
| 6. | Manuels, textes | 85 | 59 |
| 7. | Lettres, dossiers circulants | 86 | s/o |
| 8. | Rapport annuel sur l'employé | 79 | s/o |
| 9. | Tableaux d'affichage | 87 | 63 |
| 10. | Perspective | 85 | 50 |

Les sources d'information préférées

Le tableau A montre la façon dont les employés perçoivent la réalité, les choses telles qu'elles sont. Le tableau B montre les préférences (en réponse à notre question «quelles sources seraient préférables?»). Ces dernières années, la perception de la réalité est devenue plus compatible avec les préférences. Un progrès vraiment concret.

Commentaires

À première vue, le classement ne semble pas refléter le pourcentage des réponses approbatives. Cela tient au fait que certaines réponses avaient une cote beaucoup plus élevée sous la rubrique «j'approuve fortement» et ont été classées sur cette base. Les tableaux d'affichage, par exemple, sont considérés comme des sources secondaires d'information par la plupart des répondants et comme source principale d'information par un très petit nombre de répondants.

Il est intéressant de noter que la plupart des sources d'information préférées n'étaient même pas considérées comme sources éventuelles d'information il y a six ans. La communication directe avec la haute direction est manifestement une formule populaire et les réunions de petits groupes ont de

plus en plus de partisans. L'orientation des employés et les rapports annuels spécialement destinés aux employés étaient des concepts entièrement négligés il y a sept ans.

Attitudes des employés

La seconde partie du questionnaire d'enquête visait à connaître les réactions à l'égard de certains énoncés particuliers. Les répondants pouvaient approuver ou désapprouver, fortement ou assez, chacun des énoncés. Là encore, les réponses ont été regroupées par souci de concision.

Il va sans dire que la dernière question se rapportait à cette publication. Sur les 93 p. 100 qui l'approuvent, 57 p. 100 le font fortement et 36 p. 100, assez. Au bureau national, ces pourcentages étaient de 70 p. 100 et 25 p. 100 respectivement, soit d'une valeur plus élevée que la moyenne nationale.

Plusieurs commentaires ont été formulés sur les questionnaires et au cours des séances que le groupe de coordination a organisé dans une douzaine d'endroits, partout dans le pays, afin de vérifier et de mettre au point les résultats.

D'une manière générale, on nous dit que parmi les chroniques qui apparaissent régulièrement, les plus populaires sont:

| Énoncé | Approba-tion (%) | Désapproba-tion (%) |
|---|------------------|---------------------|
| La SCHL dans son ensemble essaye de tenir les employés bien informés | 83 | 16 |
| Mon surveillant immédiat me tient bien informé | 76 | 23 |
| Les cadres supérieurs tiennent mon surveillant bien informé | 77 | 18 |
| Je crois que la communication suit une voie à deux sens. Les cadres de gestion parlent ET écoutent. | 69 | 30 |
| Les idées des employés sont bien accueillies | 70 | 28 |
| L'information que je reçois est sincère, précise et utile | 74 | 25 |
| Nous ne tenons pas suffisamment de réunions | 51 | 48 |
| Je consulte régulièrement le tableau d'affichage | 77 | 21 |
| Je pense que les informations communiquées par le téléphone arabe sont très précises | 64 | 34 |
| Les dirigeants ne disent pas toujours tout | 76 | 22 |
| Mon surveillant discute avec moi de mon rendement au travail au moins une fois l'an | 90 | 9 |
| Normalement, quand je fais un bon travail le surveillant me le dit | 71 | 29 |
| Quand j'ai occupé mon présent poste j'ai reçu suffisamment d'informations pour bien exercer mes fonctions | 58 | 41 |
| Je comprends mon emploi mais je ne suis pas très renseigné sur ce que font les autres | 51 | 48 |
| Par comparaison aux autres organismes que je connais, la SCHL dispose d'un bon réseau de communication | 70 | 26 |
| Je comprend clairement le plan stratégique de la SCHL | 68 | 32 |
| Je pense qu'une revue ou un bulletin d'employé est important pour le personnel | 93 | 7 |

- La colonne du président.
- Les mutations; encore que certains se plaignent de l'écart entre la date réelle de la mutation et la date de la publication.
- Le concours photo.
- Les articles concernant les succursales et leurs activités.
- Les articles concernant les subalternes et les cadres.
- L'humour.
- Les articles de documentation se rapportant aux politiques et aux programmes, ex.: les projets de démonstration LRA.

On se plaint notamment des articles trop techniques ou «lourds» et dépourvus d'intérêt pour «les gens», du volume excessif des nouvelles sportives, de l'insuffisance de la concentra-

tion sur les succursales, de l'absence de rapports sur des conférences qui ont fait l'objet de campagnes promotionnelles, de l'incertitude de l'équilibre entre les bonnes nouvelles et les nouvelles qui laissent à désirer et, parfois, de l'insuffisance des illustrations.

Les répondants sont unanimes à dire que la formule la plus souhaitable consisterait à établir l'équilibre entre, d'une part, les nouvelles du personnel ou les articles concernant les ressources humaines et, d'autre part, les articles axés sur le fonctionnement de la société.

En ce qui concerne la teneur des articles, nous avons relevé les commentaires suivants (par ordre descendant de fréquence):

- On voudrait des articles qui traitent des succursales et des divisions, notamment des personnes qui y travaillent, des régions qu'elles servent, du genre de vie qu'on mène dans ces régions et des activités qui y prédominent.
- On voudrait des articles qui traitent des sociétés étrangères analogues à la nôtre et des éléments de similitude ou de différence entre elles et la SCHL.
- On souhaiterait voir plus de rubriques et de dessins humoristiques.
- On voudrait des articles sur les retraités (par exemple, où sont-ils à présent).
- On voudrait certains détails concernant les programmes provinciaux, importants ou innovateurs, en matière de logement.
- On voudrait des articles traitant des programmes spéciaux destinés aux employés, tel le niveau 50.

On demande également, mais moins fréquemment, une rubrique intitulée «Le saviez-vous?», le rétablissement des articles de Dialogue, un plus grand nombre d'articles ayant trait à la sécurité et une section d'annonces classées.

Au sein des groupes de coordination, on a souhaité que des articles analytiques ou des prévisions concernant les événements à venir soient substitués aux articles qui rendent simplement compte de ces événements.

Conclusion

L'enquête (et les séances des groupes de coordination afférentes) ont produit non seulement un repère à partir duquel on peut mesurer les améliorations futures en matière de communication (ce qui représentait le principal objectif à atteindre) mais encore une profusion d'idées et de suggestions émanant des employés. Ces suggestions seront appliquées dans la mesure du possible. Ces pages renfermeront le premier exemple de la réaction du comité d'édition. Le rapport sur la succursale de Whitehorse, résultat direct des suggestions du personnel, sera le premier d'une longue série d'articles de ce genre.

Les lecteurs constateront d'autres changements futurs, des changements qui, sans être trop radicaux, démontrent à l'évidence que lorsque le personnel de la SCHL parle, les gens écoutent. C'est ainsi que le progrès se produit.

Énoncé de mission des Communications internes

L'enquête sur les communications et les résultats de cette enquête doivent être vus dans le contexte de l'énoncé de mission élaboré par les communications internes, qui dit:

«La Division des communications internes a pour mission d'aider les employés à comprendre les activités et les objectifs de la SCHL et le rôle qui incombe à chaque membre de l'organisation, et ce, par l'entremise d'un système de communication à deux sens.

Dans notre intérêt en tant que principal organisme fédéral de logement et dans l'intérêt du public canadien, nous préconisons l'épanouissement des employés en fournissant, dans un climat de respect mutuel, des communications franches, précises et à propos. Pour accomplir cette mission, nous nous engageons à pourvoir à tous les besoins en matière d'information, de formation, de recherche, d'orientation et de consultation et à fournir les moyens de mesurer les initiatives particulières qui se rapportent à la communication.» □



Le problème avec ton chèque de paye, c'est le point décimal.

Nos relations avec la Saskatchewan découlent d'une «association spéciale»

par Irene Gessler

Ils sont venus de tous les coins de la Saskatchewan, de toutes les villes, agglomérations et fermes.

Certains venaient seuls, d'autres amenaient leurs conjoints ou conjointes. Pour certains, la participation à la conférence et à l'exposition «Logements innovateurs 88», organisée à Saskatoon les 13, 14 et 15 juin, par la Société d'habitation de la Saskatchewan impliquait un voyage de plusieurs centaines de milles. Pour d'autres, ce n'était qu'une ballade à l'intérieur de la ville.

De toute façon, pour les centaines de représentants d'organismes de logement venus de près ou de loin, seuls ou accompagnés, la conférence signifiait la même chose: une occasion de se faire des amis et d'examiner avec les collègues des préoccupations communes créées par une vaste gamme de questions touchant le logement.

Depuis son instauration en 1974, la conférence, organisée alternativement tous les deux ans à Regina et à Saskatchewan, attire un nombre croissant de participants. Toutefois, la conférence de cette année, qui coïncidait avec le quinzième anniversaire de la Société d'habitation de la Saskatchewan, a battu tous les records avec un total de plus 1 100 délégués inscrits.

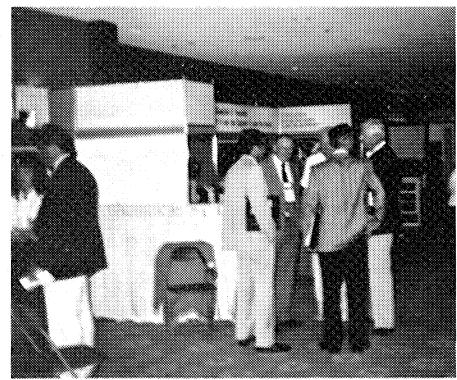
Il est difficile de déterminer avec précision et certitude les raisons de l'affluence record de cette année; toutefois, l'on peut dire que l'ordre du jour particulièrement chargé, comportant notamment une exposition commerciale, des ateliers et des séances plénaires, y était pour quelque chose. Les séances plénaires portaient sur des sujets tels que la salubrité des logements, les nouveaux types d'habitats et le logement des personnes âgées. Quant aux ateliers, ils étaient concentrés sur l'évolution des techniques de la construction résidentielle et fournissaient les renseignements les plus récents sur la conservation de l'énergie et sur la contribution de cette conservation à la réduction des coûts.



Entre les séances, les délégués ont eu l'occasion de se familiariser avec les matériaux de construction et de rénovation exposés par les entreprises commerciales et de visiter les kiosques installés par la SCHS et la SCHL. Au kiosque de la SCHL, le personnel de la succursale de Saskatoon répondait aux questions et distribuait des brochures décrivant les programmes et services de la SCHL.

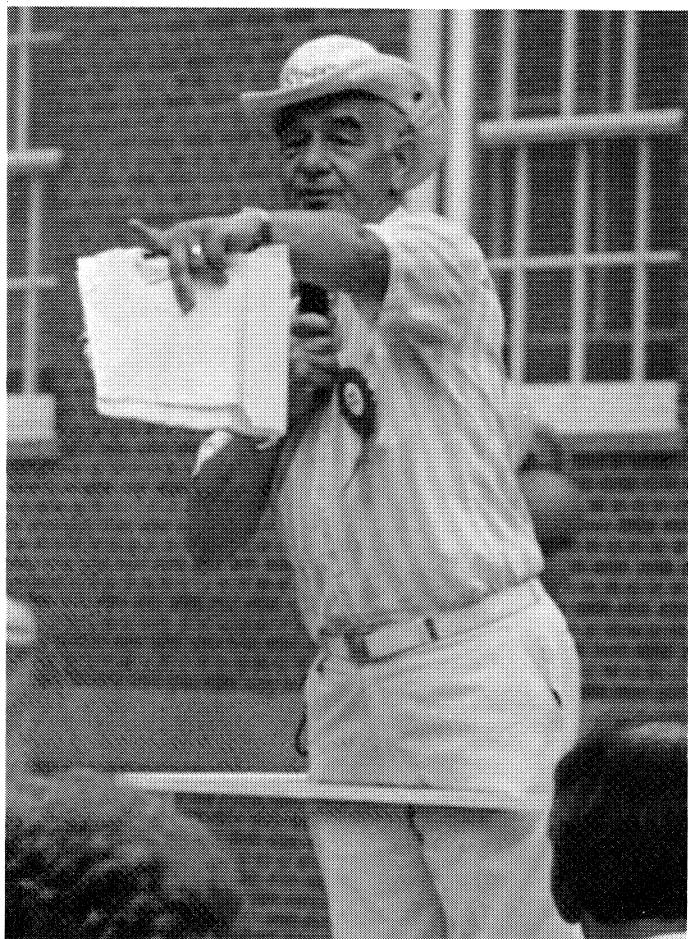
La meilleure publicité donnée à la SCHL ne se trouvait pas sur les pages des brochures mais plutôt dans les déclarations de l'honorable Jack Klein, le ministre responsable de la Société d'habitation de la Saskatchewan.

Prenant la parole au déjeuner d'inauguration organisé le lundi 13 juin, le ministre a déclaré que les relations entre la SCHL et la Société d'habitation de la Saskatchewan découlent



d'une «association spéciale» et il a remercié la SCHL de sa contribution «considérable» à la satisfaction des besoins du peuple de la Saskatchewan en matière de logement. □

Commissaire-priseur à l'occasion, Bob Garrod vient de repérer une offre dans l'assistance.



Une fête réussie

Wally Majesky et Irene Swindells, membres du Conseil d'administration, ont eu l'occasion de rencontrer plusieurs employés du Bureau national.

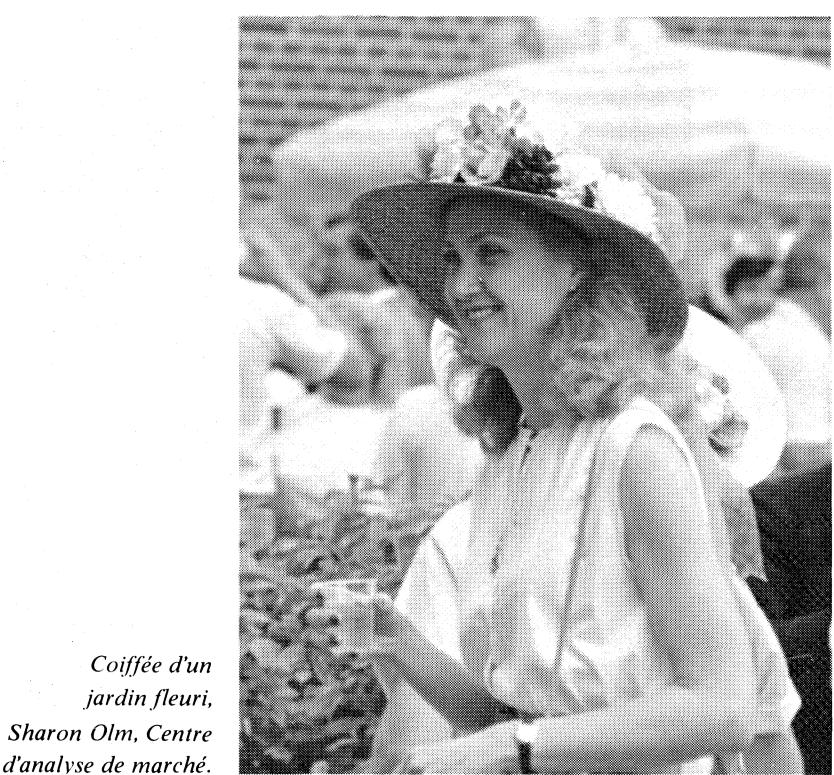
Amusés ou sérieux, certains suivent le déroulement de la vente aux enchères.



On comprend que les organisateurs de la « Fête des fraises à l'ancienne » du Bureau national se soient inquiétés du ciel sombre et des averses fréquentes qui risquaient ce jour-là de troubler la fête.

Heureusement, leurs prières ont été exaucées car il n'a pas plu malgré les nuages et des centaines d'employés se sont bien amusés tout en recueillant 1 500 \$ pour Centraide.

Présentée par la SCHL et les retraités de la Capitale nationale, cette fête bien organisée a attiré de nombreux participants, dont beaucoup en costume d'époque. Les femmes s'étaient probablement costumées en



*Coiffée d'un jardin fleuri,
Sharon Olm, Centre d'analyse de marché.*



Quel est ce curieux qui parle de salaire minimum?

Bob Couillard dans son costume d'époque remporte les honneurs du concours chez les hommes.



plus grand nombre que les hommes, mais Bob Couillard avait fière allure dans son costume.

Il y avait divers prix pour les costumes. Ruth Lea (Division de l'administration) et le retraité Bob Couillard ont remporté les prix des meilleurs costumes.

Le prix du chapeau le plus drôle est allé à Gail Dowler (Division de la planification et de l'analyse des programmes) et à Dan O'Leary (Division de la mise en œuvre des projets). Le chapeau de Gail arborait un canard en caoutchouc et la mention «CMHC is just ducky».

Les meilleurs nœuds-papillons

étaient ceux de Germaine Patenaude (Division de la planification stratégique et de l'élaboration de propositions) et de Bob Leddingham, tandis que Diane Brown et M^{me} Sanderson remportaient les prix décernés aux plus jolis chapeaux.

Bob Garrod a agi comme commissaire-priseur pour la vente à l'encaissement d'articles donnés en vue de recueillir des fonds pour Centraide. Une aquarelle de Laurie Lithgow s'est vendue 250 \$, tandis qu'un panier à pique-nique permettait de recueillir 100 \$. Des enchères animées ont fait grimper à 30 \$ le prix d'une infraction «gratuite» de stationnement sur les

terrains de la SCHL — ce qui est probablement plus que l'amende!

Joyce Potter a donné un déjeuner à l'hôtel Four Seasons d'Ottawa, adjugé à Rick Huneault de la Division de l'administration; parmi les autres articles en vente, on note deux journées dans un chalet, des bifteks et du bœuf haché, une ancre et un discours gratuit de 10 minutes. Mais c'est le dernier article qui a suscité le plus d'intérêt: qui achèterait, et à quel prix, les services de George Anderson pendant une heure pour tondre le gazon, laver la voiture ou faire la vaisselle? Quelqu'un a demandé quel était le salaire minimum; les enchères



ont bientôt commencé pour de bon pour se terminer à 230 \$, offerts par Dave Warkentin.

La pluie faisait toujours relâche au moment où l'on a servi les hamburgers, les hot-dogs, les saucisses et le shortcake aux fraises. Deux membres du Conseil qui se trouvaient en ville, Irene Swindells de Halifax et Wally Majesky de Toronto, se sont joints au personnel; ils étaient ravis de cette occasion de rencontrer de nombreux employés du Bureau national.

Le ciel restait sombre et le déluge a commencé environ une heure après la fin officielle de la fête. Ça ne dérangeait plus personne!

Bob Garrod avait déjà annoncé que la vente aux enchères avait permis de recueillir un total de 1 500 \$ pour Centraide. Cette annonce, s'ajoutant au plaisir que tous avaient éprouvé, confirmait la réussite de la soirée. □



Ruth Lea, Administration, a remporté les honneurs chez les femmes.

Christine Rump, vice-présidente, Relations publiques et secrétaire général, dévoile l'inukshuk offert par Norm Hallendy. Dans le Grand Nord, les inukshuks ont une valeur historique. On croit qu'ils servaient de balises ou de poteaux indicateurs, ou encore servaient-ils à guider dans telle direction des animaux que l'on chassait.

Shirley Bellemare, à gauche, et Monique Rajotte, toutes deux de l'Administration, font la queue au barbecue.



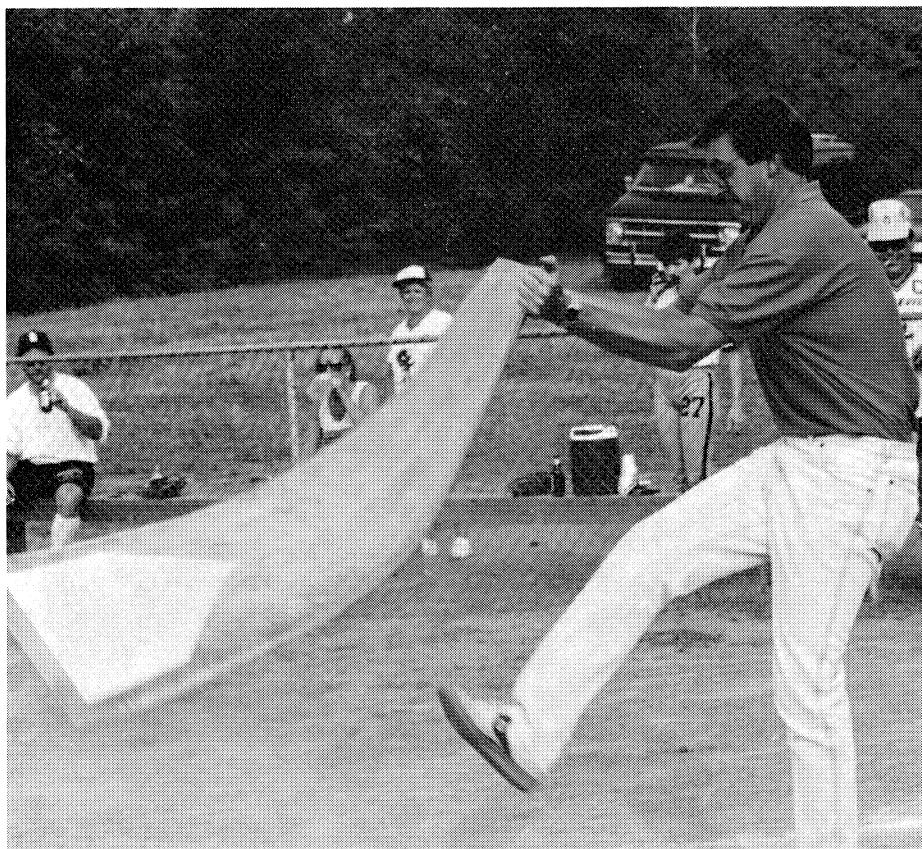
Après la fête

Le président George Anderson présente un choix de bâtons au prochain batteur, Lyne Lacroix, sous les yeux de (de gauche à droite): Jeannette St-Jean, Maureen Quirk, Pauline Dupéré, Annette Bonhomme, Pierre Bonhomme, Bill Patry, Glenn McCutcheon et Bob Walker.

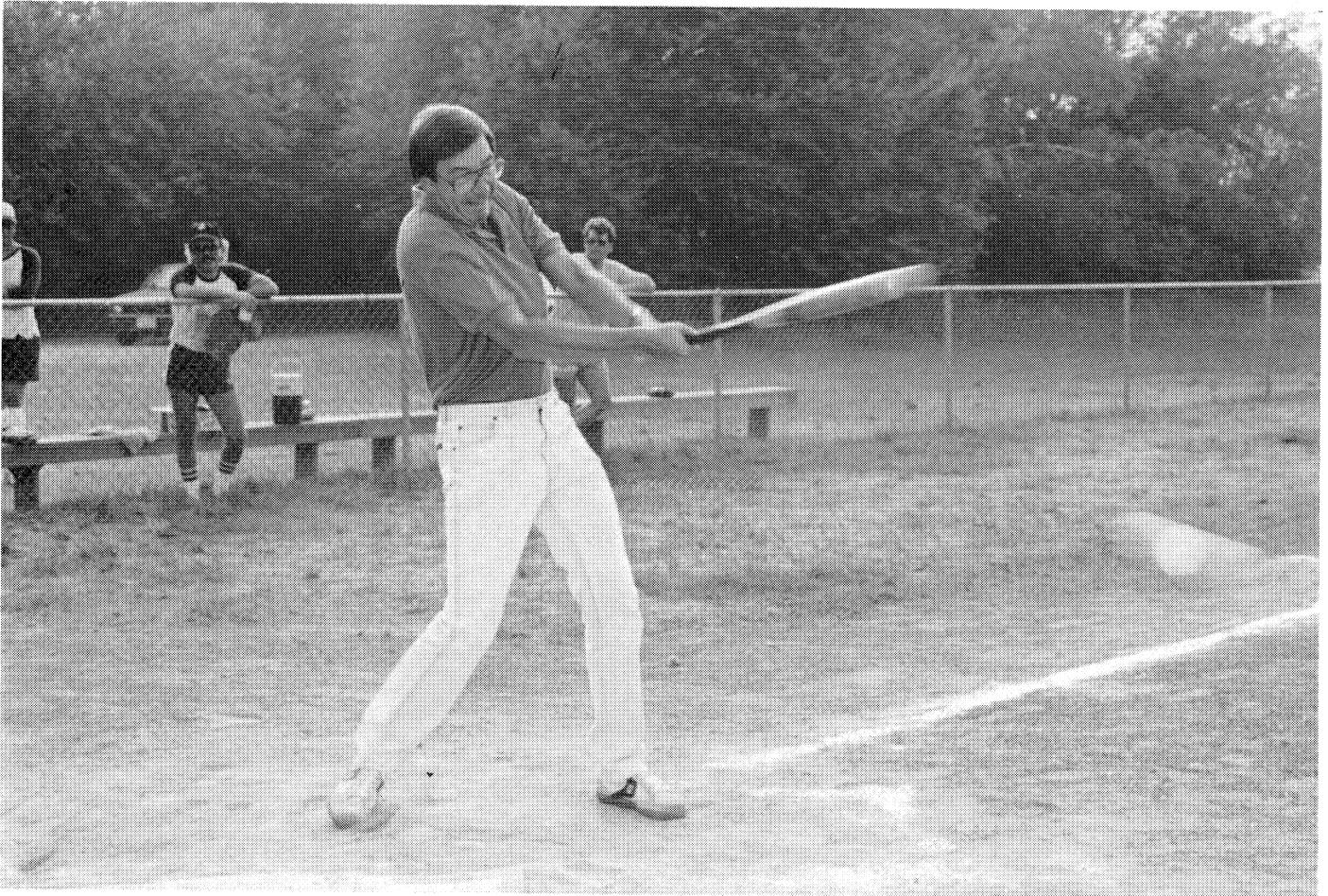


Quand il a «vendu» ses services au plus haut soumissionnaire, à l'occasion de la campagne de Centraide au Bureau national, le président George Anderson n'avait aucune idée des services qu'il serait appelé à rendre.

Cela s'est avéré amusant! Il devait servir de «bat boy» et d'homme à tout faire durant un match de baseball organisé par la SCHL. Le photographe Mike Kerr était là pour enregistrer l'événement. □



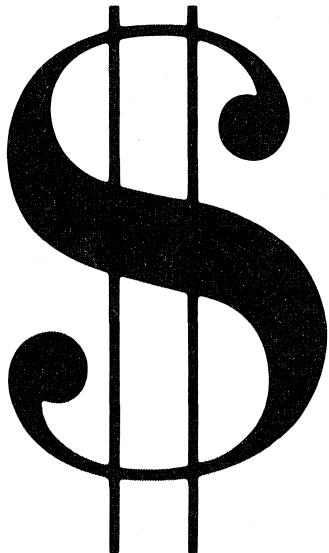
Tout d'abord, il fallait que les carreaux soient bien nettoyés. Bob Braybrook et Digby McLean comptent parmi ceux qui veillent à ce que la besogne soit menée à terme.



L'équipe prend en pitié le «bat boy» et lui donne l'occasion de lancer quelques balles. Si les spectateurs ne semblent pas ravis, c'est probablement parce qu'ils étaient partisans de l'autre équipe.

Le poste a permis de discuter avec André Bonhomme de la façon correcte de saisir le bâton.





D'où vient l'argent

Il faut de l'argent pour faire de l'argent. Il en faut également pour parvenir à la sécurité financière, pour effectuer le versement initial de sa première maison, pour verser sa prime annuelle au régime enregistré d'épargne-retraite et pour financer les études des jeunes.

Où peut-on obtenir cet argent? Comment en avoir assez? Le point de départ est le budget hebdomadaire ou mensuel. Si vous n'avez pas de budget, commencez dès maintenant. Gérer son argent de la façon la plus productive possible est la clé de la planification financière.

Si vous avez déjà recours à la budgétisation, assurez-vous que votre système est efficace. Des améliorations sont toujours possibles.

Il y a deux façons d'aborder la budgétisation. L'une consiste à totaliser toutes les dépenses en espérant qu'il restera un montant à mettre de côté. Il se peut qu'un certain mois on n'ait que 200 \$ à mettre dans le compte d'épargne destiné au versement initial de l'achat d'une première maison au lieu des 500 \$ qu'on voulait y placer.

D'abord économiser, ensuite dépenser

L'autre méthode consiste à retirer 500 \$ du chèque de paye dès qu'on le reçoit. On établit ensuite un budget pour vivre avec la somme qui reste. Si cette somme est insuffisante, il faut effectuer des coupures. Il s'agira peut-être d'annuler une sortie au restaurant et au cinéma, de retarder l'achat d'un meuble ou de choisir les places découvertes plutôt que derrière le marbre au baseball. Immanquablement, les 500 \$ iront dans le compte d'épargne.

Les personnes qui obtiennent les résultats qu'elles désirent ont recours à la deuxième méthode et tirent parti de dispositions spéciales.

C'est ainsi que si elles mettent de l'argent dans un compte d'épargne pour s'acheter une maison, elles demandent à leur banque de retirer automatiquement les 500 \$ de leur compte pour les placer dans un REER. Au fait, il est à noter qu'à compter de 1988, les REER constitueront le meilleur moyen de mettre de l'argent de côté pour acheter une première maison. Les personnes qui possèdent déjà une maison peuvent réduire le montant de leur hypothèque en augmentant les versements mensuels. Dans les deux cas, l'argent n'est plus une tentation.

Si vous n'avez jamais établi de budget, adressez-vous à votre banque. Tous les établissements financiers distribuent des brochures et des tableaux qui vous aideront à établir un budget familial.

Pour quelques dollars de plus

Si votre budget actuel est serré et que vous ne voyez pas comment en extraire quelques dollars de plus, vous devez évaluer sérieusement vos autres dépenses. Par exemple, est-ce que vous dépensez trop pour l'assurance-vie? Beaucoup de gens sont exagérément protégés par des polices d'assurance très coûteuses alors qu'une protection peu coûteuse serait suffisante.

Achetez-vous des obligations d'épargne du Canada par retenue sur le salaire? Il est certain que ces obligations d'épargne constituent un bon placement. Cependant, si vous n'êtes pas encore propriétaire d'une maison, si vous devez rembourser une hypothèque ou si vous ne contribuez pas à un REER jusqu'au maximum permis, les obligations d'épargne du Canada ne sont pas un bon placement pour vous. La possession d'une maison et la protection d'un REER constituent la meilleure voie vers la sécurité financière.

Avez-vous de l'argent qui sommeille dans une banque? Nombreux sont les Canadiens qui laissent toujours un ou deux mille dollars dans leur compte de banque où l'intérêt n'est que de 4 ou 5 p. 100. Votre argent vous rapporterait beaucoup plus dans un REER, ou s'il servait à réduire le solde de votre hypothèque.

Finalement, que faites-vous des gains fortuits, comme votre remboursement d'impôt, tout paiement en trop qui vous est remboursé et même toute somme gagnée à la loterie ou reçue en héritage, si petite soit-elle? Si vous placiez toutes ces sommes dans un compte d'épargne vous seriez surpris de voir leur total à la fin de l'année et il est certain que ces sommes pourraient vous aider à atteindre vos objectifs financiers.

La budgétisation est beaucoup plus qu'un état d'esprit. Elle nécessite des sacrifices et beaucoup de discipline. Son objectif est apparenté au rêve que nous avons tous de connaître un jour la sécurité financière, avec tous ses avantages. □

Message de l'éditeur: Pleins feux sur les bureaux et le

On nous réclame depuis longtemps une série d'articles sur les bureaux régionaux et locaux, sur les succursales ainsi que sur les divisions du Bureau national. Perspective, nous dit-on, devrait publier un article de ce genre par numéro.

Quelle est l'ambiance à Sherbrooke? Quel genre de travail prédomine de

nos jours à Winnipeg? Décrivez-nous un peu la ville de Charlottetown. Combien d'employés travaillent à Timmins? Et, comme Victoria a la réputation d'être un lieu de villégiature, où ses habitants vont-ils passer leurs vacances? Quand notre équipe des communications internes s'est rendue dans de nombreux bureaux au

printemps dernier pour discuter de communications, la question qui nous occupe est celle qui revenait le plus souvent sur le tapis concernant Perspective.

Le mois dernier, mais pour d'autres raisons, nous avons été en mesure de vous présenter le Centre des relations publiques (CRP). Nous n'avions nulle-

Ceux que nous desservons

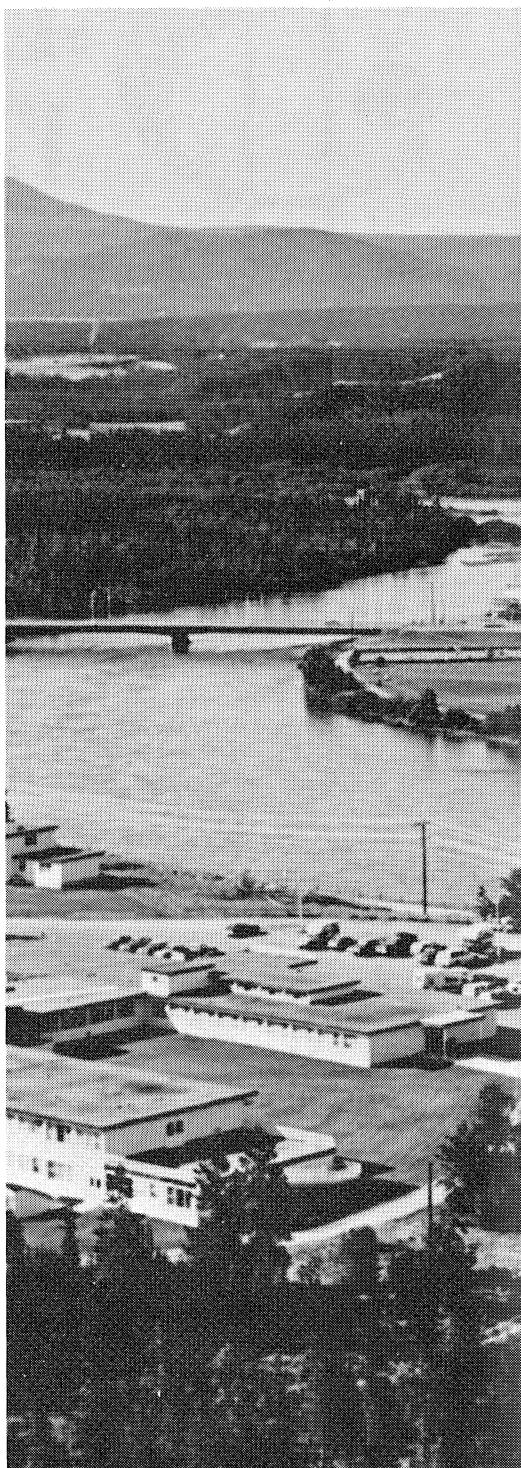
WHITEHORSE: Succession de la ruée vers l'or

D'après l'évaluateur Russ Ackland, tout évaluateur devrait acquérir la versatilité que confère un stage d'un an ou deux dans une petite succursale du Grand Nord. «Il faut une plus grande faculté d'adaptation pour faire son travail dans ces endroits, et de nombreux évaluateurs urbains ne peuvent pleinement concevoir ce que c'est que de travailler seul dans le Grand Nord.»

Russ tire sûrement ces sages paroles de son expérience. En effet, il a travaillé à la succursale de Winnipeg jusqu'au mois d'août 1987, et quand il parle du «Nord», il n'entend pas seulement Whitehorse, où il est en poste en ce moment, mais il pense aussi aux Territoires du Nord-Ouest, au Labrador et aux régions éloignées de plusieurs provinces, où s'observent les mêmes conditions de travail.

Vue aérienne de Whitehorse en 1986, représentant l'hôpital général, à gauche au premier plan, et le S.S. Klondike en bordure de la route, au centre à gauche. Le

gros édifice, à droite du centre, est l'Hôtel du gouvernement du Yukon. On voit l'aéroport en haut à droite. (Photo gouvernement du Yukon)



monde de la SCHL

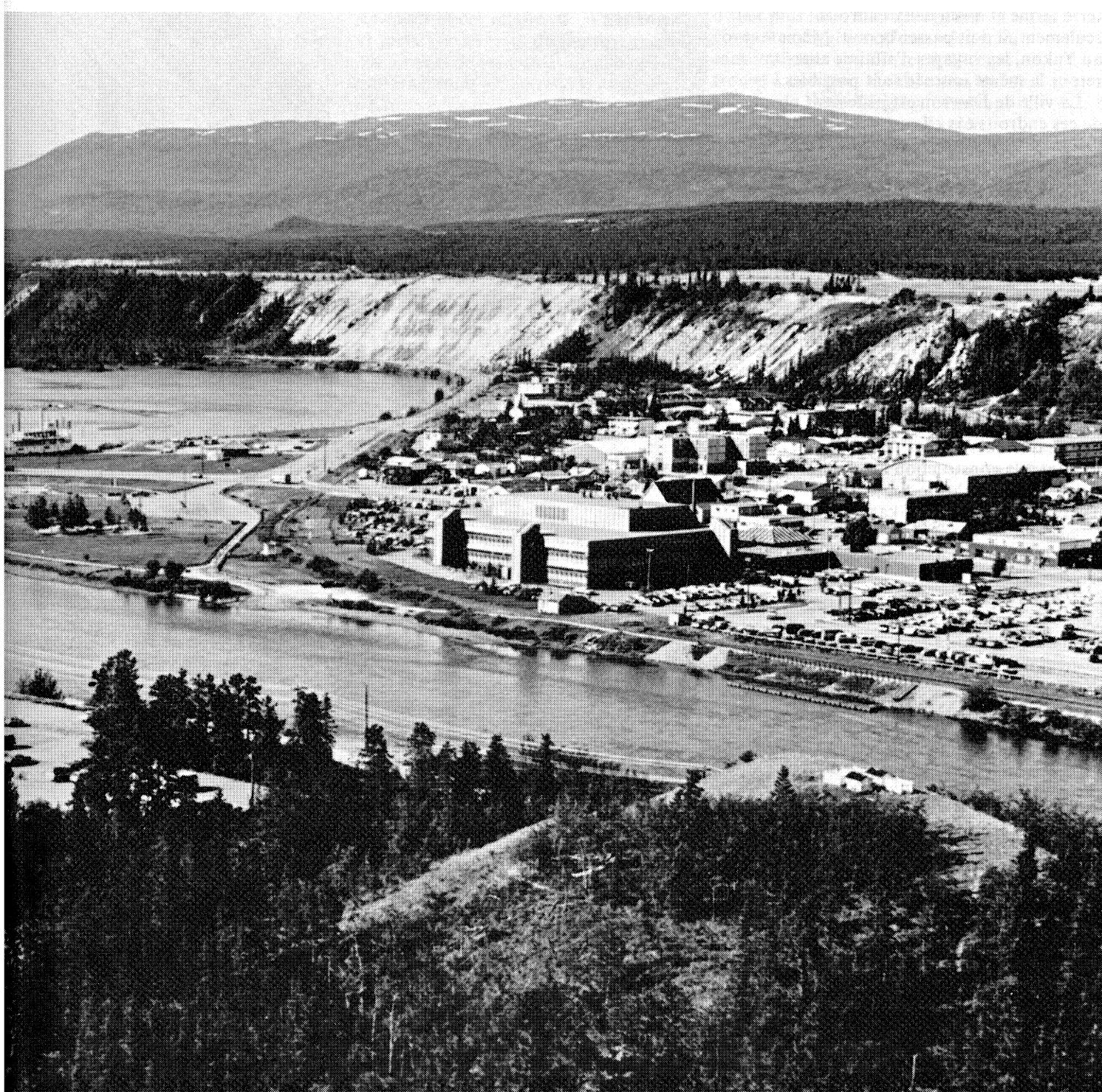
ment l'intention d'inaugurer une série d'articles, mais on peut dire maintenant que ce fut un bon départ. Ce mois-ci, nous allons nous rendre jusqu'à Whitehorse et cette succursale du Yukon, éloignée des grands centres, fera l'objet du premier article.

Nombreux sont ceux qui auront hâte de lire, dans Perspective, la petite

histoire de leur bureau, et c'est bien naturel. Nous accueillerons toutes les invitations avec plaisir, mais il ne faut pas oublier que notre budget n'est pas illimité et qu'il nous contraint à jumeler notre recherche avec d'autres activités de la SCHL ou d'autres articles de Perspective. Nous éviterons d'avoir plusieurs articles consécutifs

sur la même région, mais pour le moment, nous ne pouvons prévoir l'ordre exact de notre rubrique.

Nul doute que vous vous ferez une joie de lire les toutes dernières nouvelles concernant vos collègues et amis de la SCHL, d'un bout à l'autre du Canada. □



WHITEHORSE:

«Travailler dans un endroit comme Whitehorse, dit-il, ajoute à l'expérience et enrichit le cheminement d'une carrière. À mon avis, c'est un jalon de préférence à franchir dans une carrière d'évaluateur.»

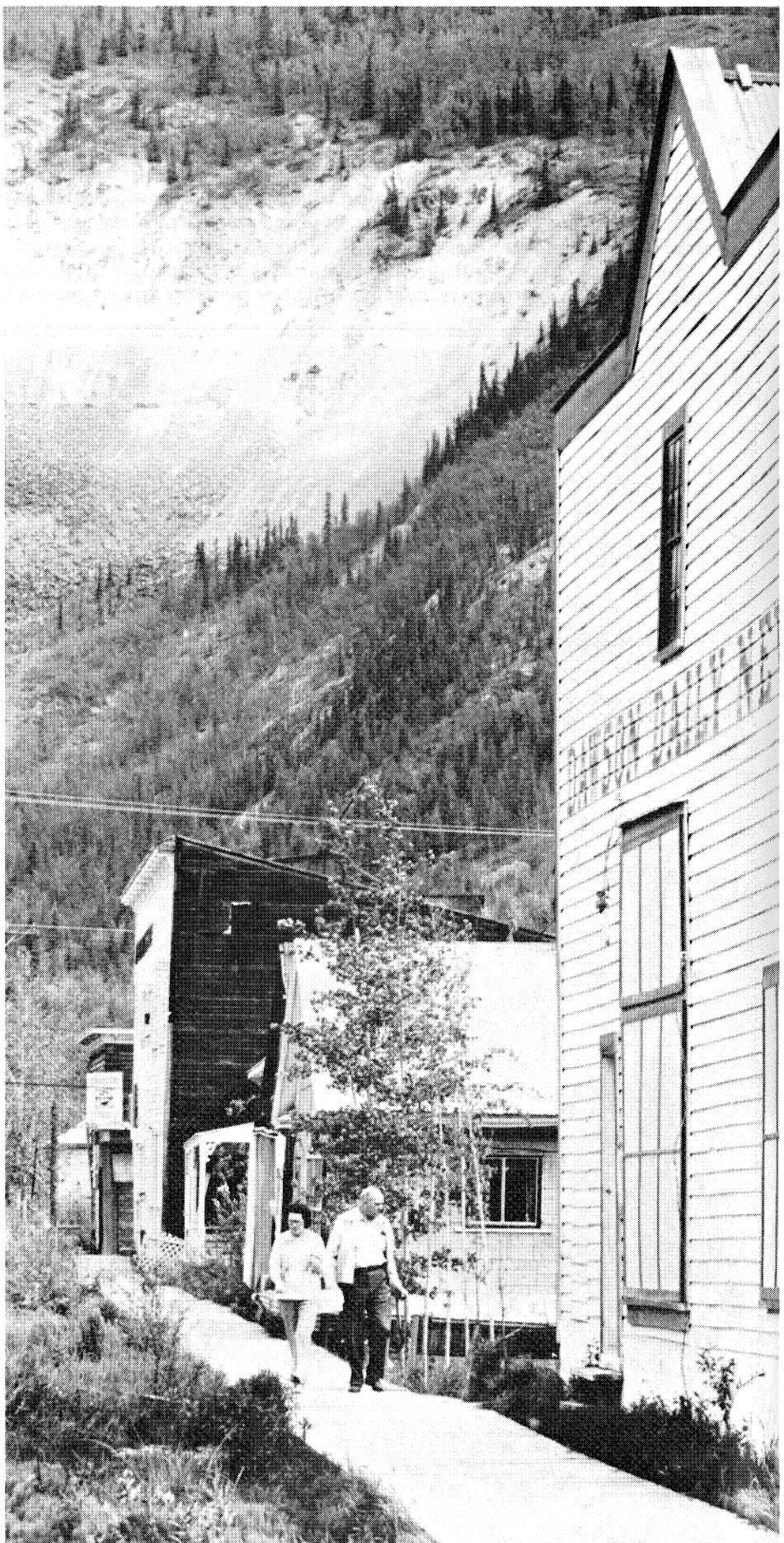
Même dans cet endroit reculé, Russ emprunte peu la voie des airs, étant donné qu'il peut rejoindre la plupart des endroits en se déplaçant sur la terre ferme et qu'en deux endroits seulement, il doit passer la nuit. Même au Yukon, les voyages d'affaires aller-retour la même journée sont possibles.

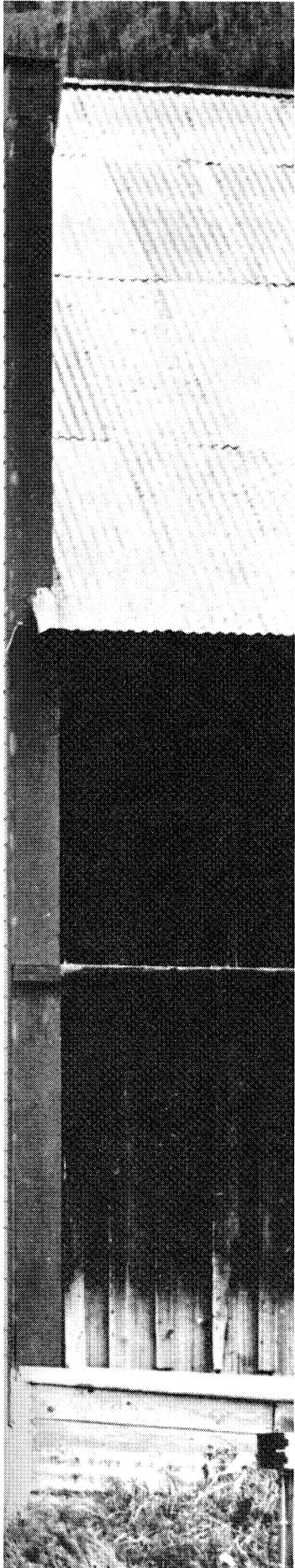
La ville de Dawson est justement un de ces endroits car elle est située à une distance de 6 h et demi de route. Russ y séjourne en moyenne une fois par mois. À Dawson, il faut construire à l'image de la région (on y trouve encore des trottoirs de bois!) et c'est de plus en plus difficile de trouver des bâtiments comparables pour les besoins de l'évaluation.

La municipalité de Whitehorse a ses propres inspecteurs, tout comme le gouvernement du Territoire et l'on observe le Code national du bâtiment, malgré que les normes minimales ne soient réellement en vigueur que depuis quelques années. En 1900 se terminait la construction du chemin de fer reliant Whitehorse sur le fleuve Yukon au port de mer Skagway (Alaska). Une importante flotte de bateaux à aubes circulait sur les cours d'eau.

Au fil des quatre-vingt dernières années, le Yukon a vu s'épuiser son filon d'or alluvial, a assisté au développement de l'exploitation minière de l'argent et du plomb, et a vu passer sa population à moins de 5 000 habitants, avant de prendre un nouvel essor. Terminée en 1943 par l'armée américaine, la route de l'Alaska a eu de fortes répercussions sur l'expansion du Yukon et du nord de la Colombie-Britannique. En 1951, on a revitalisé le Conseil législatif et la capitale du Territoire est passée de Dawson à Whitehorse.

À Dawson, de nombreux bâtiments qui avaient résisté aux intempéries depuis le temps de la ruée vers l'or finissent par succomber sous l'effet du pergélisol et sombrent dans le passé. (Photo gouvernement du Yukon)





La construction de routes reliant Whitehorse à Dawson et à Mayo a mis fin aux beaux jours des bateaux à aubes; il en reste cependant un, le S.S. Klondike, qui repose encore en bordure de Whitehorse et qui attire de nombreux touristes.

Seule voie publique de continent à se trouver au nord du cercle arctique, l'autoroute Dempster relie le Yukon à Inuvik, dans les Territoires du Nord-Ouest.

Whitehorse aujourd'hui

Le quartier des affaires de Whitehorse se niche sur les rives du fleuve Yukon. La plupart de ses huit avenues nord-sud traversent le centre-ville et sont sectionnées par une vingtaine de rues transversales. Les pistes de l'aéroport urbain se trouvent sur un escarpement qui part de la Huitième avenue.

La ville est bien desservie par quatorze hôtels, cinq banques et toute une variété de restaurants qui offrent des mets divers allant de la cuisine canadienne et chinoise au poulet frit à la Kentucky, en passant par la grillade de bœuf fumante à la mode de la Nouvelle-Orléans.

La vie à Whitehorse est assez chère puisque la plupart des produits viennent d'ailleurs, mais il y a peu de choses qu'on ne puisse se procurer. Il y a même des dépanneurs ouverts jour et nuit.

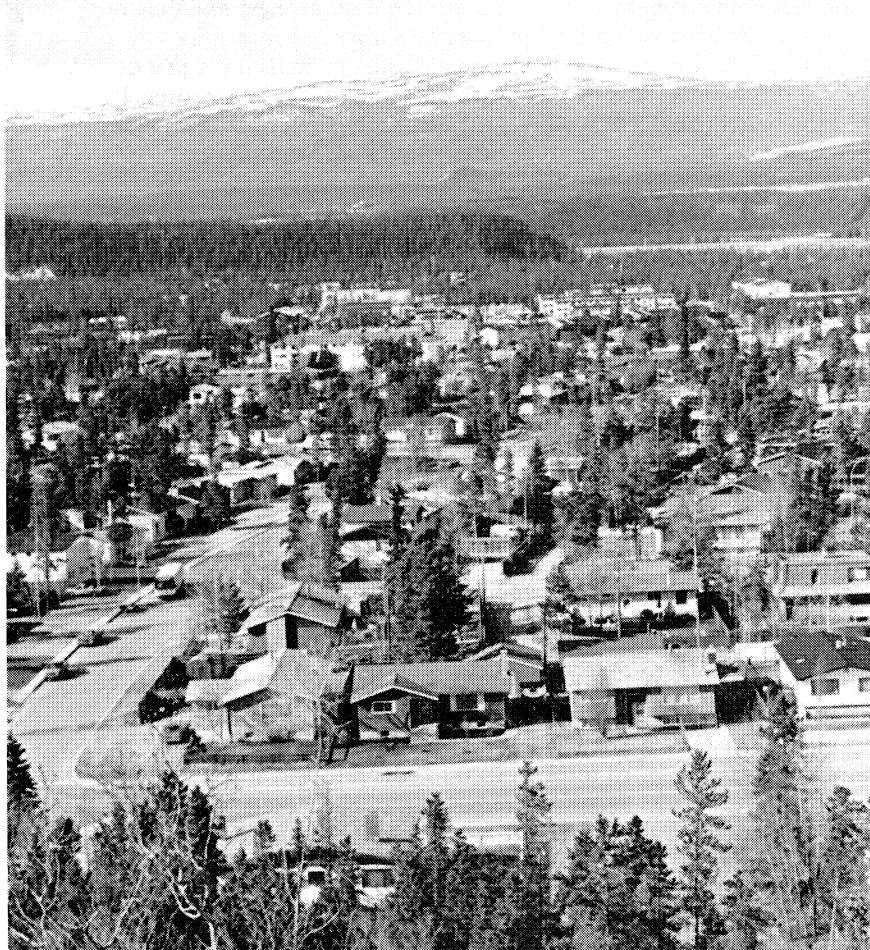
Il y a, en réalité, deux écoles de pensée concernant les affectations à Whitehorse. L'une, celle de Russ Ackland, laisse entendre que le séjour contribue efficacement à l'avancement d'une carrière, et la plupart de ses adeptes envisagent le séjour à Whitehorse comme une escale, avant d'aller plus loin. L'autre, également courante, suggérer qu'une fois arrivé sans vraiment vouloir repartir on se trouve à bon port. Le directeur de succursale Dave Kingsley compte probablement parmi ces derniers adeptes même s'il sait pertinemment qu'il devra sans doute partir un jour.

Survol historique du Yukon

Même si les établissements humains au Yukon remontent à 25 000 ans, c'est beaucoup plus tard qu'on y relève trois groupes culturels distincts: les Inuits sur la côte de l'Arctique, les Athapaskans, tirant leur subsistance de la

La succursale de Whitehorse se trouve à l'étage supérieur de cet immeuble.





Riverdale au printemps.



chasse et vivant en petites bandes ou en grandes familles, et les Tlingits, établis à l'origine dans les terres que nous appelons maintenant l'enclave de l'Alaska, qui faisaient le commerce avec les Athapaskans et dont deux sous-groupes se sont fixés dans le sud du Yukon.

En 1789, le célèbre explorateur Alexander Mackenzie atteignait les rives de l'arctique par le fleuve qui porte aujourd'hui son nom, et entendait parler d'un autre grand fleuve (le Yukon) qui coulait à l'ouest. Dès 1837, on possédait des cartes géographiques et marines du littoral, dont certaines ont été levées par des personnages de

notre histoire, tels que le Capitaine James Cook et Sir John Franklin.

L'exploration de l'intérieur suivit et l'on établit quelques forts vers le milieu du dix-neuvième siècle. La découverte de l'or avait été signalée précédemment, mais ce n'est que dans les années 1870 que les prospecteurs ont commencé à arriver au Yukon.

En 1896, trois prospecteurs ont découvert de l'or en quantité inimaginable à l'endroit que l'on nomme aujourd'hui Bonanza Creek, et ce fut le début de la ruée vers l'or du Klondike. En moins d'un an, la population de Dawson a grimpé à environ 30 000 habitants pour en faire la ville la plus populeuse à l'ouest de Winnipeg! Un an plus tard, le Yukon devenait un Territoire distinct des territoires du Nord-Ouest et Dawson devenait sa capitale.

L'été est court, mais de partout surgissent de nouvelles attractions pour les touristes, notamment les «Frantic Follies» ou folies furieuses qui présentent un spectacle de vaudeville du bon vieux temps de la ruée vers l'or.

Durant la belle saison, quatre parcs pour véhicules récréatifs attirent les touristes qui se déplacent sur la route de l'Alaska, et de nombreux bateaux offrent des randonnées sur le fleuve Yukon aux personnes désireuses d'admirer le paysage.

La route de l'Alaska n'est pavée que près des agglomérations, mais ses 1 500

WHITEHORSE



Dans Riverdale. Le quartier plaît par la diversité de ses modèles de maisons, qui repose l'œil de la morne uniformité de la construction en série. Plus d'employés de la succursale de Whitehorse vivent ici que dans tout autre quartier de la ville.

milles relient Whitehorse à Dawson et Fairbanks (Alaska) dans un sens et à Fort Nelson (C.-B.) dans l'autre. Une autre route plus courte relie Whitehorse à Skagway qui, bien qu'elle se trouve en Alaska, est située au sud de Whitehorse.

L'hiver, on ne met pas de sel sur les routes parce qu'il fait trop froid et que le sel ne prend pas, mais on s'en sert l'été pour abattre la poussière. En outre, pour les automobiles, l'usage des phares est obligatoire en tout temps.

Le centre-ville est bel et bien habité, mais pour faire chic, il faut vivre à Riverdale, en banlieue. Au premier coup d'œil, Riverdale ressemble à toutes les banlieues canadiennes, mais en y regardant de plus près, on découvre des particularités dont peu de villes peuvent se vanter. Ainsi, les habitations n'y sont pas fabriquées en

série, et on n'y rencontre pas seulement cinq modèles de base, mais peints ou revêtus différemment. Chaque maison est unique en son genre, et certaines sont ravissantes.

Parmi les autres attractions, on compte Miles Canyon, à deux milles du quartier des affaires et Takhini Hot Springs situé à dix-sept miles au nord. Au moment de la ruée vers l'or, bien des aventuriers ont été victimes des déchaînés rapides de Miles Canyon qu'ils tentaient de franchir à la recherche du précieux métal. De nos

jours, les ardeurs de Miles Canyon ont été calmées par une digue et la création d'un lac, source d'eau potable pour les environs.

L'Hôtel du gouvernement du Yukon possède une salle de délibérations remarquable où se trouve une tapisserie faite de fils de laine et intitulée « Fireweed », qui forme l'arrière-plan du fauteuil de l'Orateur. Trois étages de bureaux logent quatre cents fonctionnaires, mais d'autres ministères sont installés ailleurs dans Whitehorse.

On ne manque pas d'activités sportives et on en pratique souvent plusieurs après le départ des visiteurs. La vie sociale est très active à Whitehorse.

Dave Kingsley, directeur de la succursale
(Photo d'un employé)

WHITEHORSE:

L'inspecteur Colin O'Neil et l'évaluateur Russ Ackland. Russ est un ancien employé de la succursale de Winnipeg.

Le personnel de la SCHL

Le directeur Dave Kingsley passe en moyenne une semaine par mois (au total) à l'extérieur de la ville. En effet, il doit être présent à des cérémonies d'ouverture, entretenir des rapports avec les chefs de bandes indiennes, des directeurs de banques et des membres de divers conseils municipaux.

Outre Dave et Russ Ackland que nous avons déjà mentionné, le personnel de Whitehorse comprend en ce moment Marilyn Miller, directrice des programmes, Colin O'Neil, inspecteur, Linda Hoffman, agent d'administration et, travaillant avec cette dernière à titre de commis-comptable, Kathy Harder. Jody Holway occupe le poste de réceptionniste. L'agent des programmes LRA, Jim Lamoureux, et la commis principale aux programmes, Gail MacDonald, relèvent de Marilyn Miller.

On n'a pas formé de cercle d'employés proprement dit, mais le groupe se rencontre socialement à l'occasion de réceptions chez l'un ou chez l'autre, pour la pratique de sports et pour d'autres activités communautaires. Il ne faut pas oublier non plus le pique-nique annuel et le dîner de Noël.

Tout le personnel de la succursale a suivi un cours de canotage et la majorité aime bien taquiner le poisson et suivre la Chilkoot Trail (cette ancienne piste des chercheurs d'or). Quelqu'un du bureau affirme même que c'est le seul emploi à la Société où l'on est payé pour agir en touriste!



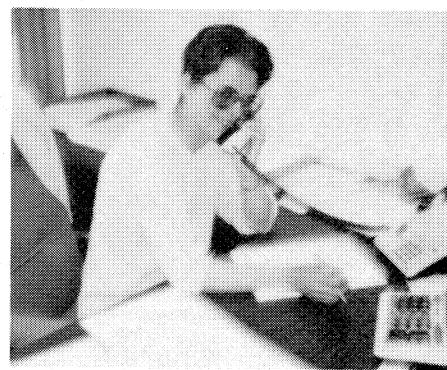
L'inspecteur Colin O'Neil passe environ 60 p. 100 de son temps en dehors du bureau et la plupart de ses heures sont consacrées au logement dans les réserves, et au logement pour les ruraux et les autochtones. Il se construit des logements neufs (125 mises en chantier l'an dernier, un peu moins en 1986), dont vingt pour cent sont financés aux termes de la LNH.

Colin, venu de Kelowna, en est à son premier emploi à la société. En plus de Dawson, il doit visiter des endroits à noms étranges pour les gens du sud comme Old Crow, Watson Lake et possiblement Beaver Creek.

Old Crow, c'est un endroit que Tom Siems n'oubliera sûrement pas de sitôt. Maintenant rendu à la succursale de Victoria, Tom avait dû se rendre pour la première fois à Old Crow pour assister à réunion d'une heure et à la fin découvrit qu'il n'y avait aucun moyen d'en repartir. Il s'est vu forcé à séjourner dans une maison mobile



Travaillant assidûment à l'ouverture des propositions, Jim Lamoureux, à gauche, Gail MacDonald, au centre à l'arrière, et Marilyn Miller, photographiés en mai dernier, sont membres du comité d'adjudication. Au premier plan, certains soumissionnaires confiants.



Linda Hoffman, agent d'administration.
(Photo d'un employé)

Native du Yukon, la réceptionniste Jody Holway est la seule parmi les employés qui ne soit pas un oiseau de passage.

ATCO, sans eau, ni téléphone, ni livres, avec un téléviseur qui fonctionnait uniquement quand l'antenne était mise à l'extérieur. Le seul restaurant en ville avait épuisé toutes ses provisions sauf les frites. Il a donc dû manger des frites le matin, le midi et le soir jusqu'à ce qu'il réussisse à s'échapper.

La succursale possède un véhicule à quatre roues motrices indispensable pour se déplacer sur le sol raboteux du

Yukon, mais une panne dans ces endroits éloignés peut souvent faire dresser les cheveux sur la tête. Les gens du Bureau national n'ont qu'à en parler à Bill Hall, à qui c'est arrivé lors de son passage à Whitehorse. Au cours d'un voyage sur la route de l'Alaska, à presque 200 milles de Whitehorse — la voiture fait des siennes en plein cœur d'hiver: pièce de démarreur électrique fait défaut. Bill se trouvait en compagnie de Dave Kingsley et de Jim Lamoureux, et heureusement un véhicule des Affaires indiennes et du Nord vint à passer par là. Bien qu'il soit interdit de laisser monter des auto-

stoppeurs, dans le fort de l'hiver nordique il faut se servir de sa jugeotte. Le véhicule s'est donc arrêté.

Quelques coups de téléphone et un concessionnaire d'automobiles s'est arrangé pour acheminer la pièce par voie des airs, jusqu'à la borne 710 où le petit avion a atterri sur la route. Mais, même une fois la pièce installée, le véhicule a refusé de démarrer et a dû être remorqué jusqu'à Whitehorse.



La succursale

Jim Lamoureux nous dit que la succursale s'occupe du LRA, non seulement au Yukon, mais aussi en Colombie-Britannique, au nord du 59^e parallèle, car cette partie de la province n'est accessible que par le Grand Nord.

Dix logements de démonstration y ont été construits, cinq par année depuis deux ans. Tous les programmes, ajoute-t-il, sont administrés en consultation avec les autorités locales.

D'après Marilyn Miller, une quinzaine de bandes autochtones peuplent le Yukon et le Nord de la C.-B. En plus du logement sans but lucratif dans les réserves, la succursale veille à l'application du PAREL et du Programme des coopératives d'habitation. Whitehorse demeure l'une des rares succursales à gérer les prêts de dernier recours de l'article 58.

Une demande exceptionnellement forte de logements à prix modéré a créé un marché favorable au vendeur

et fait monter le prix des maisons. Même dans les marchés ruraux, le nombre de ventes résidentielles a augmenté.

Depuis 1987, on a constaté une forte hausse du volume d'assurance-prêt hypothécaire, en majorité attribuable à l'amélioration de la conjoncture économique.

En fait, la variété des programmes et le volume des affaires qui passent entre les mains du personnel peu nombreux de la SCHL au Yukon pourrait surprendre bien des collègues travaillant dans de plus gros bureaux. Certains programmes que nous ne mentionnons pas dans le présent article deviennent évidents d'après les légendes qui accompagnent les photos. Le rythme des activités témoigne des compétences du personnel et fait ressortir la diversité du travail accompli. Est-ce peut-être cette variété de tâches qui amène des gens comme Russ Ackland à voir Whitehorse comme une escale, en pensant à l'enrichissement de leur carrière.

D'autres en pensent sans doute autant. Le directeur Dave Kingsley déclare qu'il y a un assez fort roule-

Immeuble d'appartements à Whitehorse, qui a bénéficié d'un prêt PAREL au logement locatif, en application de l'article 34.1 de la LNH. La SCHL est responsable de l'accord d'administration du programme conclu avec la municipalité, mais c'est le Conseil des Indiens du Yukon qui est l'agent d'administration des programmes PAREL en milieu rural et dans les réserves.

ment de personnel, car les gens y passent deux ou trois ans, puis repartent. La réceptionniste Jody Holway est l'oiseau rare, née et élevée au Yukon.

Les autres font leur travail, profitent des agréments du Territoire, vont à la pêche ou se promènent sac au dos, et s'évadent à l'occasion vers Skagway, Alaska, pour la fin de semaine.

Ça n'est pas la misère! À vrai dire, nombreux sont ceux qui considèrent Whitehorse comme un endroit de travail extraordinaire. Quelle qu'en soit la raison! □

WHITEHORSE:



Autrefois propriété du YWCA, cette résidence de la Quatrième avenue abrite maintenant 119 lits de foyer et, au rez-de-chaussée, des locaux commerciaux.



Vue en mai dernier d'un projet presque terminé. Cet ensemble inhabituel a été inauguré le 11 juin par le député Tom Siddon, en compagnie d'autres dignitaires, notamment la vice-présidente et avocat-conseil général de la SCHL, Denise Bélisle-Horner. Érigé en plein cœur de la ville, Closeliegh Manor comprend 30 appartements pour personnes âgées et compte parmi les premiers à respecter les normes d'isolation thermique R2000. (Sauf mention contraire, toutes les photos sont de Rick Green.)

Nos collègues de Calgary font étalage de leurs prouesses culinaires

Les employés de la succursale de Calgary ont été conviés, le 17 juin, à un «déjeuner culturel» au cours duquel des membres du groupe consultatif — minorités visibles, vêtus de costumes folkloriques, ont servi les délicieuses spécialités gastronomiques de leurs pays d'origine.

L'événement avait un triple objectif: favoriser la perception et le respect des milieux socio-culturels des minorités visibles; stimuler la prise de conscience des styles de vie de ces minorités; donner à chaque membre du personnel l'occasion de partager son héritage culturel avec ses collègues.

Le menu rivalisait de variété et de qualité avec ceux de n'importe quel restaurant. On y trouvait une profusion de:

nouilles chow mein de la Guyane
riz pilaf aux légumes de l'Inde
riz pilaf au boeuf du Kenya
adobo (ragoût de poulet) des Philippines
lumpiang (pâté de viande et d'oeufs) de Shanghai
gâteau Cassava et «Sans rival» — un dessert à base de beurre de cajou
pagora (boulettes de viande et de légumes cuites à la vapeur) du Tibet.

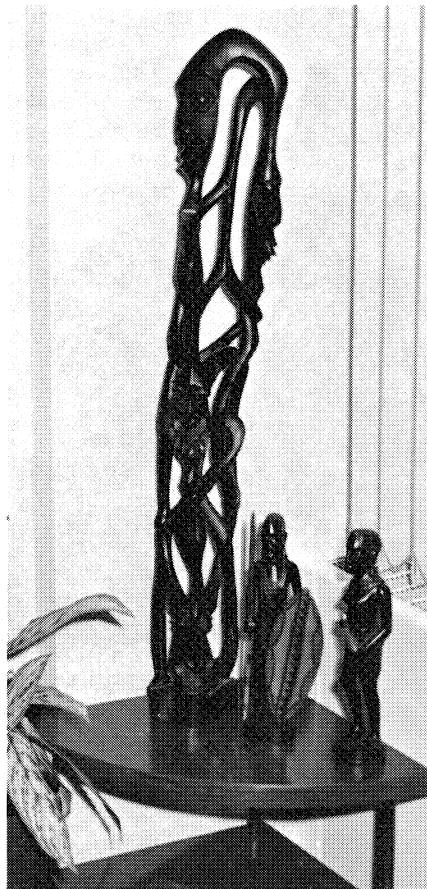
Une immense mappemonde montrant les divers pays d'origine des minorités visibles a donné lieu à une conversation fructueuse. Certains employés curieux d'en savoir davantage au sujet de leurs collègues ont trouvé un supplément d'information dans les illustrations, les photographies, les bibelots, les ornements muraux et les livres.

Le personnel de la succursale, ravi de ce qu'on lui offrait, ne tarissait pas d'éloges sur les concepteurs de la fête et sur les cordons-bleus. Quant aux amateurs de mode, ils n'ont pas manqué d'applaudir les costumes pittoresques. Selon l'un des participants: «les occasions de ce genre nous poussent à prendre conscience de l'engagement du Canada sur la voie de l'internationalisme. Nous pouvons tirer parti des compétences et connaissances de ces groupes minoritaires et, partant,



Nanette Esquerra préparant l'exposition des Philippines.

Ornements de Tanzanie.



stimuler la croissance de notre jeune pays». De l'avis d'un autre, un événement aussi plaisant devrait se répéter à des intervalles mensuels. De l'avis d'un troisième, «ce sont ces occasions qui amplifient la camaraderie qui existent entre les membres du personnel». À en juger par ces commentaires et par beaucoup d'autres, l'événement a été hautement apprécié.

«Le plus grand compliment que nous avons reçu, dit un des «cuisiniers», était de voir certains collègues emporter les plats en vue de les partager avec leurs familles». Et un autre d'ajouter: «nous avons été très heureux de partager notre héritage culturel et nos traditions avec nos collègues canadiens dont beaucoup sont devenus nos amis au fil des années. Nous dédions cette journée des minorités visibles à nos amis et à ce pays et nous remercions la SCHL de nous avoir donné cette occasion».

Nanette Esquerra est la déléguée suppléante du groupe consultatif des mino-



rités visibles pour la région des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest. Voici le résumé, au demeurant éloquent, qu'elle fait de l'événement: «Nous sommes profondément reconnaissants aux membres qui ont payé de leur temps et de leur personne et contribué généreusement à la réalisation de ce projet. Si l'on en juge par la réaction concrète de l'ensemble du personnel et par les visages rayonnant de joie et de satisfaction de ceux et celles qui ont reçu ou donné l'hospitalité, on peut dire sans aucun doute que le déjeuner cultu-

rel a été un beau succès.»

À l'avenir, Nanette espère accroître le nombre de participants et faciliter la sensibilisation aux cultures des différents peuples du monde, et ce, en encourageant «les immigrants non visibles» à prendre part à cette initiative.

Ils ne devraient pas crier cette nouvelle sur les toits. Si la date de l'événement est connue d'avance par un trop grand nombre d'employés de la SCHL, Calgary recevra plus de visiteurs qu'elle n'en a reçus à l'occasion des Jeux olympiques! □

Quelques cordons-bleus à l'œuvre.

Les membres du groupe des minorités visibles à Calgary qui ont pris part à cet événement. De gauche à droite: Desi Smith (Guyane), Nanette Esquerre (Philippines), Mohini Merchant (Inde), Teresa Ramos (Philippines), Mohamed Ladha (Tanzanie), Deofila Lorenzo (Philippines), Rina Caffam (Kenya), Lynn Chazotfang (Tibet) et Citas Mendoza (Philippines). Estelle Peterson, également des Philippines, était présente mais on ne la voit pas sur la photo.





Laflamme (Diane Morin), mascotte des jeux, dirige les préposés à l'accueil à la succursale de Montréal.

Un premier groupe de visiteurs composés d'employés des succursales de Laval et de Longueuil se présente à l'accueil à la succursale de Montréal. On reconnaît Madeleine Roldan qui s'apprête à couper le traditionnel ruban, symbole de l'ouverture officielle des jeux de '88.

montréaill 988

C'est en cette fin de semaine des vendredi 13 et samedi 14 mai qu'avait lieu à Montréal la rencontre annuelle des employés de la région du Québec.

Il y a sept ans déjà, le bureau de Québec invitait pour la première fois tous les employés de la région et leurs

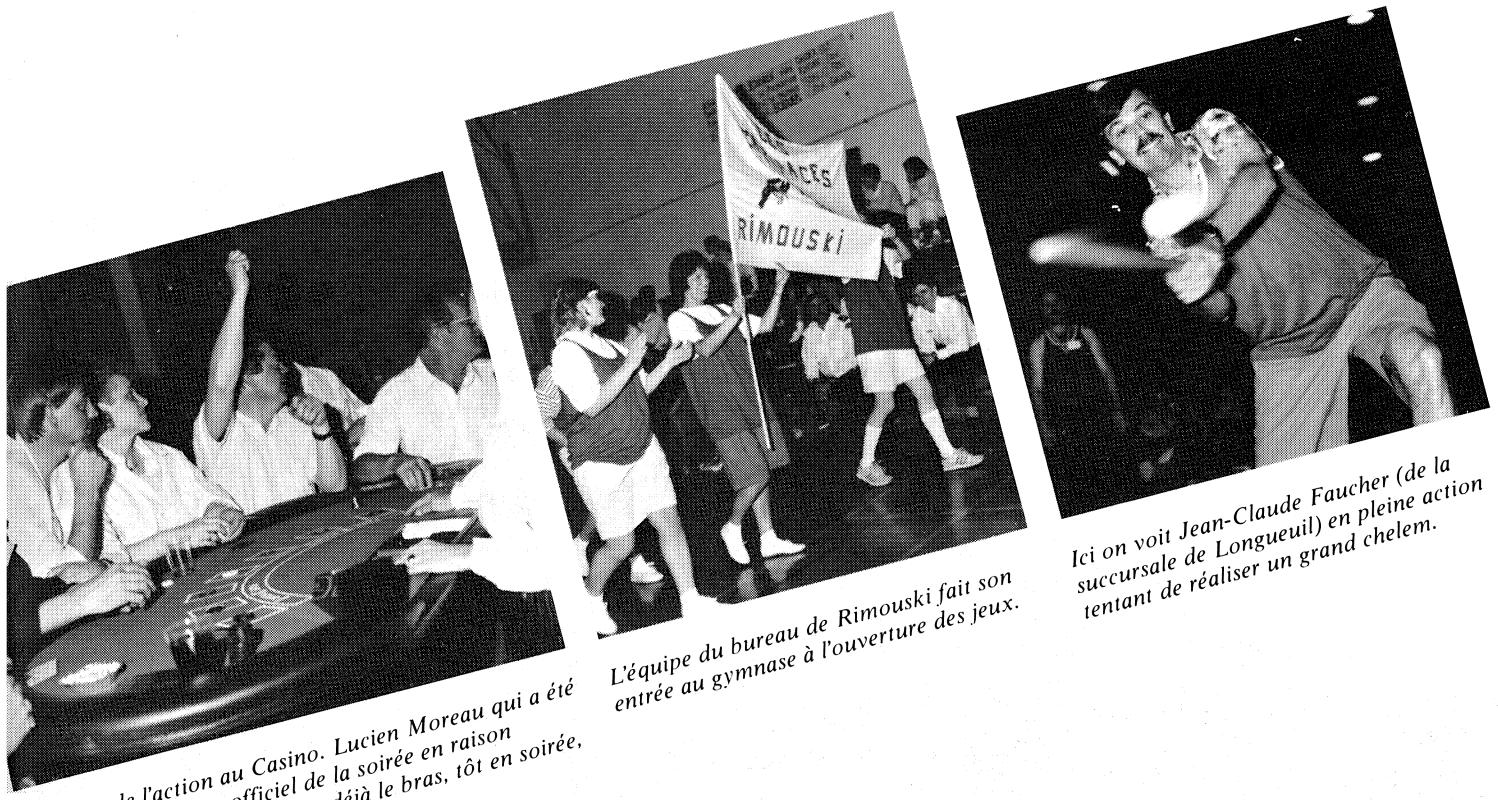
conjoints à participer à un tournoi de volleyball dans le but évident de les amener à mieux se connaître dans une atmosphère de détente et de saine compétition.

Année après année, ce tournoi rencontre s'est déplacé d'une ville à l'autre, les bureaux de Chicoutimi, Longueuil, Régional, Laval et Québec encore, se succédant comme hôte et organisateur. Cette année c'est à la

succursale de Montréal que revenait cet honneur.

Dès le mois de juin '87, Denis Pagé, le directeur de la succursale, forme un comité provisoire à qui il confie un mandat de recherche et de consultation pour déterminer le genre d'activité à organiser, trouver un site répondant aux besoins, réserver les dates et jeter les bases de l'organisation qui aurait la tâche de mener à bien le projet.

Les membres du comité provisoire œuvrent durant les chauds mois d'été à sonder les opinions, étudier la faisabilité des propositions, visiter des sites potentiels et quoi encore?



Il y avait de l'action au Casino. Lucien Moreau qui a été déclaré millionnaire officiel de la soirée en raison de ses gains imposants, levait déjà le bras, tôt en soirée, en signe de victoire.

L'équipe du bureau de Rimouski fait son entrée au gymnase à l'ouverture des jeux.

Ici on voit Jean-Claude Faucher (de la succursale de Longueuil) en pleine action tentant de réaliser un grand chelem.

Les jeux de la SCHL au Québec de Pierre Vinette

En début septembre, un buffet est organisé au bureau afin de célébrer «La Rentrée» et le moment est choisi par le comité provisoire pour présenter ses propositions à l'ensemble des employées.

La formule proposée est de remplacer le tournoi de volleyball par des olympiades amusantes qui comporteraient des compétitions individuelles et par équipe (de bureau). Ces compétitions qui se dérouleraient durant la journée du samedi, seraient précédées le vendredi soir d'une soirée au Casino et suivies le samedi soir d'un souper de groupe et d'une soirée dansante. La

proposition prévoyait aussi, qu'advenant son adoption par l'assemblée des employés, le comité provisoire se transformerait en comité organisateur.

La formule proposée fut retenue d'emblée et les Jeux de Montréal étaient nés; mais tout restait à faire. Il

ne s'agit pas seulement d'organiser des

jeux: il faut aussi les faire connaître, il

faut les financer et il faut penser à une

foule de petits détails qui, dans ce

genre d'organisation, font la différence entre le succès ou l'échec.

Relevant du comité organisateur qui coordonne le tout, les sous-comités d'accueil-hébergement, des finances, des communications-marketing, des olympiades, des commandites et de la

Montréal '88



soirée du samedi soir sont mis sur pied; chacun ayant un mandat et un échéancier bien précis à rencontrer.

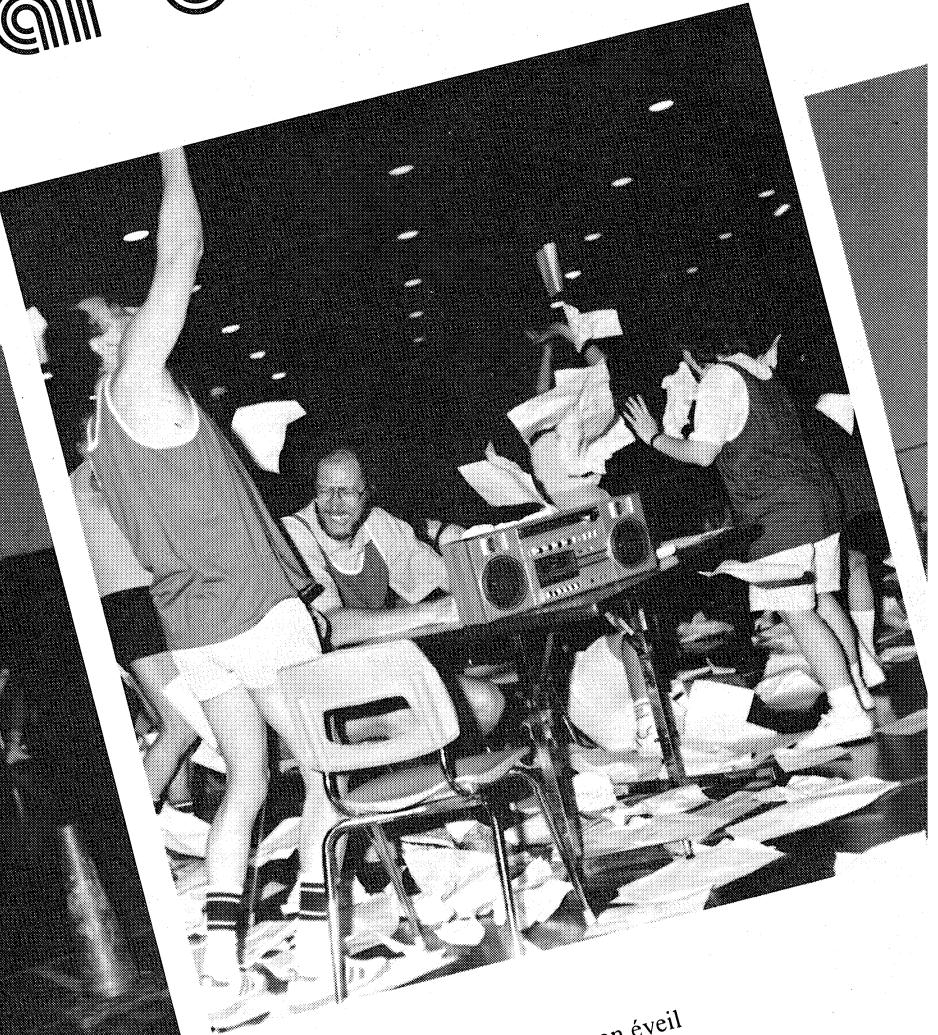
Neuf mois plus tard, les jeux sont faits. Une soixantaine de personnes se sont présentées à la succursale de Montréal en fin d'après-midi, profitant ainsi de l'invitation qui leur avait été faite pour visiter le bureau et

rencontrer leurs amis dans leur milieu de travail.

Quelques deux cents personnes ont participé à la soirée Casino qui était accompagnée d'un buffet et suivi d'une danse.

Au-delà de deux cents personnes ont participé en qualité de compétiteur ou de spectateur aux olympiades qui, en première partie, se déroulaient au gymnase alors que la deuxième partie se déroulait à la piscine.

Quelques cent soixante quinze repas ont été servis au souper du samedi soir et ces festoyeurs ont tenu les anima-



teurs de la discothèque en éveil jusqu'au petites heures du matin.

En ce qui a trait aux olympiades, il faut préciser qu'il y avait remise de médailles d'or, d'argent et de bronze au terme de chacune des compétitions au que chacune de ces médailles avait une valeur pré-déterminée. Toutes les valeurs des médailles (nombre de points) étaient accumulées de sorte qu'un joueur qui se méritait une médaille à une compétition inviduelle accumulait des points pour son

bureau. Pour être aussi équitable que possible envers tous et chacun, un système de pointage pondéré selon le taux de participation des bureaux avait été mis au point de façon à ce qu'un bureau de

plus petite taille ne soit pas pénalisé indûment, la participation étant un des buts fondamentaux de ces jeux.

Outre les médailles, il n'y avait pas de prix spéciaux pour les compétitions mais un magnifique trophée, confié spécialement pour l'occasion et commandité par l'artisan Georges Beaucaise (époux de Diane qui est une employée de la succursale de Montréal) faisait la convoitise de tous les bureaux.

Les commandites ont été importantes dans l'organisation de ces jeux. C'est ainsi que Lucien Moreau, directeur de la succursale de Chicoutimi, et millionnaire officiel de la soirée Casino s'est mérité une fin de semaine pour deux personnes au Château Bromont dans les Cantons de l'Est, gracieuseté des administrateurs du Château.

Nathalie Brulemans et Monick Charette de la succursale de Laval ont tout fait pour remporter une médaille. Cette photo nous amène toutefois à nous demander si elles avaient la bonne technique.

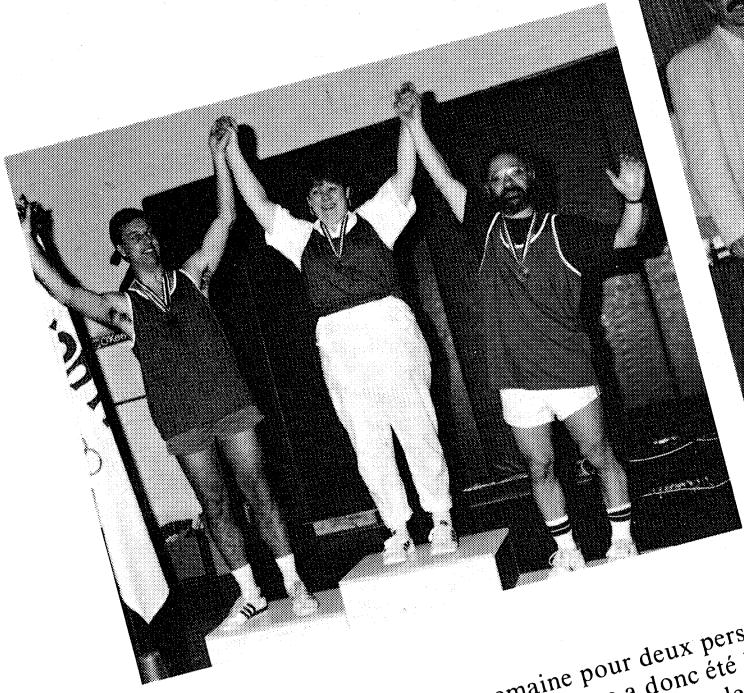
Chaque équipe participant aux compétitions devait présenter une «routine» représentative de son bureau. À cette occasion, la médaille d'or est allée au bureau régional. Robert Labelle, directeur des opérations au BRQ dirigeait aussi les opérations de la routine. On peut se rendre compte qu'ils ont du talent au régional pour brasser du papier.

En après-midi, les compétitions se transportaient à la piscine. Vous aurez sans doute reconnu Denis Perrier, directeur de la succursale de Québec, dans son plongeon le plus artistique de la journée.

Question de tirailleur un peu l'imagination des gens, le comité des olympiades avait organisé un concours de casques de bain. Il ne vous reste qu'à choisir votre gagnant.



Montreal '88



En remerciement pour sa participation (prix de présence) Hélène Taillefer-Tarte s'est vue offrir une magnifique aquarelle, œuvre et commandite de Cécile Houle, employée de la succursale de Montréal.

agnifique mandite de Cécile Hu a succursale de Montréal. Désirant s'associer davantage aux employés de la Société, l'Agence aux voyage Bel Air nous avait offert de défrayer 50 % des coûts d'un voyage

d'une semaine pour deux personnes à Miami. Un tirage a donc été lancé et Robert Labelle, directeur des opérations au Bureau Régional du Québec, a remporté ce prix.

À l'issue de la journée de compétitions, c'est le bureau de Val D'Or, avec ses 4 médailles d'or, 1 médaille d'argent, 3 médailles de bronze et son taux de participation de 63% qui est sorti vainqueur des jeux, s'accaparant ainsi le trophée des olympiades pour une année.

En tout, plus d'une quarantaine de membres ont œuvré activement, à un

En tout, plus d'une quarantaine de personnes ont œuvré activement, à un

moment ou l'autre durant le temps qu'il en aura pris pour organiser et tenir ces jeux de '88. À ce nombre, il faut ajouter tous les autres qui ont su prendre la relève à chacun leur tour pour continuer à servir notre clientèle et s'occuper des affaires courantes de notre Société. Toutes ces personnes qui n'avaient pas nécessairement l'habitude de travailler ensemble ont profité de l'occasion pour mieux se connaître et s'apprécier mutuellement. En ce sens, cette activité annuelle de la région du Québec rapporte des dividendes qui sont difficilement mesurables mais qui ont une valeur inestimable.

Félicitations à tous les gagnants; et remporté des prix, ceux qui ont

Québec rapporte
ont difficilement mesuré
ont une valeur inestimable.
Félicitations à tous les gagnants;
ceux qui ont remporté des prix, ceux
qui ont participé, ceux qui ont
supporté.



Nous laissons le mot de la fin à l'équipe qui représentait le bureau de Val D'Or, grand vainqueur des jeux de Montréal:

«Comme bureau participant pour la première fois à cet événement sportif de la région du Québec, l'expérience fut des plus enrichissante et très agréable.

Nous avions apporté notre mascotte, un panache d'original, pour l'ouverture des jeux, qui nous a porté chance, pour avoir remporté le trophée du bureau gagnant. Le plus grand succès de notre participation aux Olympiades de Montréal, fut d'avoir rencontré les employés du réseau SCHL du Québec, de s'amuser et se détendre dans une ambiance fort chaleureuse et sympathique.

Bravo Montréal et on lance un défi pour nos médailles d'or l'an prochain à Chicoutimi.»

Des compétiteurs satisfaits de leur performance au tir à l'arc. La médaille d'or est revenue à Carole Gignac de Québec, l'argent à Pierre-Paul Martin de Montréal et le bronze à Laurent Ricard du bureau régional.

L'équipe du bureau de Val D'Or, au grand complet, reçoit le trophée destiné au bureau vainqueur des jeux des mains de Danièle Thiboutot, vice-présidente du Comité Organisateur et responsable du sous-comité des Olympiades.

Denis Pagé, directeur de la succursale de Montréal, vient d'annoncer aux participants que le bureau de Chicoutimi avait été choisi pour organiser l'activité de 1989. C'est Sylvie Tremblay qui prononce le discours d'acceptation au nom de l'équipe.

Le Comité organisateur des jeux de Montréal au grand complet et encore en forme malgré tout. À l'arrière plan, Danièle Thiboutot, responsable du comité des Olympiades et dans l'ordre (de gauche à droite) Pierre Vinette, président du COJM, Linda Lafleur, responsable du comité de la soirée du samedi soir, Claude Giguère qui a œuvré au sein du comité des commandites et celui des Olympiades, Jean-François Moreau, responsable du comité des finances, Biagio Maiorano, responsable du comité des commandites, Carole Desjardins, responsable du comité accueil-hébergement qui avait aussi la responsabilité de la bouffe et de l'organisation de la soirée au Casino et Diane «Laflamme» Morin, qui personifiait la mascotte des jeux.

Un toit et quatre murs, ça ne suffit pas: Robert Jarvis

Le président du Conseil d'administration de la SCHL, Robert Jarvis, s'est rendu en Inde plus tôt cette année à titre de chef suppléant de la délégation canadienne à la 11^e session de la Commission des établissements humains des Nations Unies.

À la conférence, qui a eu lieu à New Delhi du 6 au 11 avril, on a approuvé une stratégie globale invitant tous les pays membres à mettre en œuvre des plans nationaux pour obtenir, d'ici l'an 2000, des «améliorations claires et visibles» des conditions de logement et de vie des pauvres du monde.

M. Jarvis s'est dit très encouragé par la réunion à New Delhi.

Pendant qu'il était en Inde, Robert Jarvis a visité un certain nombre de villes pour se rendre compte de première main des conditions de logement.

«New Delhi, construite par les Britanniques à l'époque de l'empire, est une belle ville. C'est le joyau du gouvernement indien. Toutefois, dans le vieux Delhi, on retrouve les quartiers pauvres et les bidonvilles qui sont un trait distinctif d'un grand nombre des peuples du monde.»

«Le dialogue de ce genre entre les personnes qui ont les ressources, c'est-à-dire l'argent, les compétences et la technologie, et les gens qui en ont besoin est absolument essentiel, a-t-il dit au cours d'une entrevue réalisée après son retour au Canada.»

«À tout le moins, il aide à dissiper la tension croissante entre les pays développés et en voie de développement et l'empêche d'atteindre des niveaux dangereux», a-t-il ajouté.

«Pendant la réunion, j'ai senti chez tous les participants la volonté réelle de venir à bout des problèmes. La volonté politique est nettement plus forte».

La stratégie globale pour le logement donnera suite aux bonnes intentions suscitées partout au monde pendant l'Année internationale du logement des sans-abri qui, l'an passé, a attiré l'attention sur les besoins de

plus de 100 millions de personnes qui sont sans abri permanent.

Devant près de 500 délégués, dont de nombreux ministres, venant de plus de 80 pays, notre président a rappelé quelques-unes des expériences du Canada pendant l'Année internationale. Nous avions appris que le fait d'être sans abri dans un pays développé comme le Canada était un problème complexe, même s'il ne touchait qu'un cinquième de un pour cent de toute la population.

«Les raisons pour lesquelles on retrouve des sans-abri sont nombreuses, a dit M. Jarvis. Fournir un toit et quatre murs à ces personnes ne réglerait pas la situation désespérée dans laquelle se trouvent la plupart d'entre elles.»

«Nous devons nous attaquer à un éventail de problèmes sociaux, comme les soins de santé, le manque de compétences professionnelles des jeunes et la violence familiale, en plus de celui du logement.»

L'Année internationale a réaffirmé la conviction que le gouvernement ne peut à lui seul régler tous les problèmes de logement et d'hébergement.

«Nous devons unir les compétences du secteur privé, les connaissances spéciales de divers organismes non gouvernementaux et communautaires, l'enthousiasme des groupes de bénévoles et les sans-abri eux-mêmes aux ressources des gouvernements si nous voulons obtenir des améliorations durables.»

L'Année internationale a aussi démontré que le défi à relever, au Canada et ailleurs dans le monde, était encore plus grand qu'on ne le croyait généralement.

M. Jarvis a ajouté qu'au pays, ainsi que sur la scène internationale, «les Canadiens acceptent leur responsabilité de participer à l'édification d'un monde meilleur par l'intermédiaire d'activités personnelles et d'aide officielle au développement».

L'aide du Canada pour le développement international, dans le domaine du logement et dans d'autres domaines, serait orientée vers les pays et les peuples les plus pauvres du monde. Les politiques viseraient à aider les gens à se donner les moyens

Le président du Conseil d'administration, Robert Jarvis, à la table du Canada durant la réunion de New Delhi.



de s'aider eux-mêmes et raffermiraient les liens entre les citoyens et les établissements canadiens et ceux du tiers-monde.

« L'aide ne sera pas un don de charité, a-t-il dit, mais un investissement dans notre avenir partagé. »

« Ce n'est qu'en supprimant la pauvreté dans le monde que nous pourrons libérer la puissance créatrice de la race humaine à se construire un monde meilleur. »

Maurice Rabot, directeur du Bureau des relations internationales de la Société et membre de la délégation canadienne, a félicité Arcot Ramachandran, directeur exécutif de la Commission des établissements humains, et son personnel de leur projet de stratégie globale qui, a-t-il dit, « est selon nous un des meilleurs ouvrages à émerger d'Habitat depuis la conférence à Vancouver en 1976 ».

M. Rabot s'est fait le porte-parole de la délégation canadienne en exprimant son approbation des principaux éléments de la stratégie. Il faut

considérer le logement comme « un moteur important de la croissance économique », et non pas seulement comme un service social coûteux. Il faut toujours le considérer dans le contexte de l'ensemble de l'établissement humain.

« Il faut établir l'équilibre qui convient entre les diverses composantes, y compris la production de logements, les finances, les terrains, l'infrastructure, l'industrie de la construction, l'éducation et la formation. »

L'expérience canadienne a confirmé que les solutions uniformes imposées par un pouvoir central ne fonctionnent pas forcément bien dans toutes les parties du pays. Pour l'aménagement d'établissements humains, la délégation aux pouvoirs locaux est souvent plus efficace.

« Nous devons tout faire pour que les femmes vivant à l'étranger participent pleinement avec les hommes, tant à titre de bénéficiaires que d'agents actifs, à l'aménagement de logements et d'établissements », a dit M. Rabot.

Bien que la stratégie soit « globale », les problèmes des sans-abri du monde

exigent des solutions « nationales ». Chacun des pays membres devra mettre en œuvre son propre plan d'action.

« Pour que notre action soit efficace, a-t-il dit, nous devons avoir un calendrier bien établi que tous les pays membres respecteront. Nous devons nous prouver à nous-mêmes et prouver au monde que nous ne sommes pas simplement des parleurs et que nous agissons. »

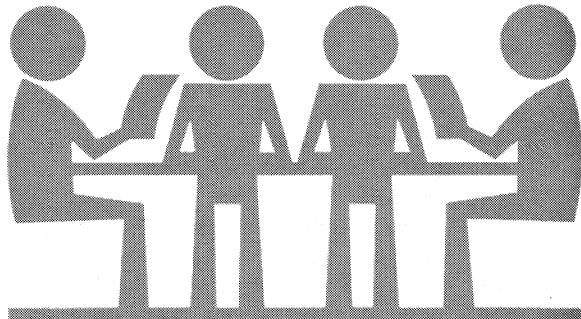
La délégation canadienne était dirigée par Reynal Andreychuk, ambassadeur canadien au Centre des Nations Unies pour les établissements humains et haut-commissaire au Kenya. Parmi les autres membres, on comptait: Robert Pedler, de l'Association canadienne de l'immeuble; David Morley, de l'Université York à Toronto; Fred Dawes, de l'Agence canadienne de développement international; et Peter Oberlander, de l'Université de la Colombie-Britannique, à Vancouver.

La stratégie globale approuvée à New Delhi sera étudiée à une séance de l'Assemblée générale des Nations Unies qui aura lieu avant la fin de l'année en cours.

Elle propose que les stratégies de logement de chacun des pays membres contiennent quatre composantes complémentaires:

- des objectifs clairs et mesurables;
- la mobilisation et la distribution nationales des ressources financières;
- la promotion de la production et de l'amélioration de logements mettant l'accent sur la gestion des terrains, la construction d'infrastructures et l'encouragement de l'utilisation de matériaux et de techniques de construction appropriés;
- la réorganisation progressive du secteur du logement.

Les pays feraienr état régulièrement de leur progrès. La Commission des établissements humains se réunira de nouveau du 26 avril au 4 mai à Cartagena, en Colombie. □



L'art de bien diriger

Dans le numéro précédent, nous avons examiné certaines des étapes préparatoires essentielles à l'organisation d'une réunion fructueuse ainsi que les caractéristiques matérielles qui font parfois le succès ou l'échec d'une rencontre.

Nous avons, en particulier, exposé les cinq questions que doit se poser l'organisateur: qui, quoi, pourquoi, quand et où.

Ce mois-ci, nous allons nous pencher sur le «QUOI». Le quoi, c'est-à-dire l'objet de la réunion...et ce qui, alors, figurera à l'ordre du jour, car c'est l'un des moments les plus décisifs de la planification.

Quiconque planifie la réunion doit d'abord griffonner ses idées sur un brouillon pour être en mesure d'établir une suite logique.

Il importe de se souvenir que les points les plus urgents doivent toujours passer en premier, même s'ils comportent moins de conséquences que certains des domaines moins pressants. Il revient à la personne chargée de la planification de trouver le lien logique entre les divers points à l'ordre du jour. Une fois noté, chaque point peut ensuite être développé, peut-être par des notes précisant la raison pour laquelle le sujet est mentionné et le but que se propose le président ou la présidente de la réunion. Les participants éventuels pourront ainsi réfléchir quelque peu sur la question, même avant la rencontre.

Il ne faut jamais tenter de construire un ordre du jour durant la réunion. Ce serait la preuve d'une compétence douteuse et d'aptitudes à l'organisation, pour le moins discutables, et, presque invariablement on oubliera ou négligera certaines questions.

Demandez-vous comment vous vous sentiriez, si l'on vous demandait de siéger à une réunion sans vous donner la moindre idée de son objet, avec un président ou une présidente qui vous dirait: « Maintenant, décidons des points à discuter ».

Ou encore, avez-vous déjà assisté à une réunion commençant au point 8 de l'ordre du jour, passant ensuite au point 15, pour revenir au point 2, tout simplement par manque d'organisation?

Les points à l'ordre du jour n'ont rien à voir avec les « Comment allez-vous » ni les « Qu'avez-vous fait dernièrement ». Si ces renseignements sont essentiels (ils le sont parfois), on devrait les expédier par écrit avant la réunion et ne pas faire faire perdre le temps de l'assistance.

Idéalement, l'ordre du jour devrait circuler parmi les personnes invitées, au moins une semaine à l'avance, pour leur donner le temps de se préparer. Ce n'est pas toujours possible, mais c'est l'idéal, si les circonstances s'y prêtent.

On doit prévoir le temps réservé à chaque point, s'y tenir et le noter à l'ordre du jour. La présence d'une personne donnée est-elle nécessaire durant certaines parties de la réunion seulement? Par exemple pour donner des renseignements techniques essentiels: prévoir le temps voulu sans forcer cette personne à perdre un temps précieux en attendant qu'on ait besoin d'elle.

À mesure que l'assemblée passe d'un point à l'autre, la personne qui préside doit résumer la discussion et la décision, s'assurant que ceux ou celles qu'on a chargé de tâches particulières comprennent clairement ce qu'on attend d'eux et quand.

Il incombe à la personne qui préside de veiller à ce que l'assistance s'en tienne au sujet discuté et de voir à ce que soient atteints les objectifs fixés.

Quelquefois, le président ou la présidente sans expérience n'accomplit pas son travail. Dans ce cas, les gens présents peuvent contribuer au succès de la réunion — malgré les titres et qualités du président ou de la présidente. Nous traiterons de ces questions le mois prochain.

Contrairement à ce que pensent d'aucuns, rien n'empêche la personne qui préside de se mêler à la discussion, mais elle doit s'interdire de monopoliser le débat. Dans les réunions officielles d'une organisation ou association, le président ou la présidente n'a droit de vote qu'en cas d'égalité des voix. La présidence d'une réunion peut être une lourde responsabilité —jamais celui ou celle qui préside ne doit laisser son esprit errer à l'aventure.

Conseils au président ou à la présidente de réunion

- Arriver dans la salle quelques minutes d'avance.
- Vérifier les préparatifs matériels. Suffisamment de chaises? Agencement satisfaisant?
- Choisir la place de choix pour s'asseoir avant l'arrivée des autres. Le président doit voir et entendre clairement tous les participants.
- Si les assistants ne se connaissent pas tous, il peut être indiqué d'inscrire leur nom avec un marqueur, sur des cartes pliées. Ce détail peut être tenu pour obligatoire si des personnes qui ne s'entendent pas doivent être présentes. On peut alors les séparer sans façon, et sans blesser qui que ce soit. On peut intervenir de même pour éloigner l'un de l'autre les jacasseurs réputés.

une réunion Partie II

Dès que la séance est ouverte par le président ou la présidente (toujours à l'heure indiquée, sans quoi il ou elle se crée une réputation de retardataire et les participants prennent l'habitude de tarder un peu plus), s'assurer que les participants se connaissent. Chacun peut se présenter lui-même.

Le président ou la présidente ouvre la séance:

- Résume ainsi brièvement l'ordre du jour, demande son approbation et discute de toute opposition manifestée.
- Récapitule les détails matériels de la réunion: règles concernant la cigarette, les pauses-café, les messages, etc.
- S'assure que tous les participants connaissent et comprennent l'objet de la discussion, sa raison et la décision à prendre.

Quelquefois, il se peut que les conclusions ne soient pas celles attendues, souvent pour des raisons imprévisibles. Ce résultat peut quand même être tenu pour fructueux, pourvu qu'on ne perde pas son temps une fois l'impasse constatée. Une autre réunion pourra alors être convoquée plus tard.

Le président ou la présidente de réunion est également responsable de maîtriser la réunion d'une main ferme sans jamais la relâcher. Pour maintenir son autorité, il ne faut jamais la perdre.

Les petits ennuis et leur solution

Comment faire cesser le bourdonnement de plus en plus sonore des chuchotements? Deux solutions:

1. Attirer l'attention de la personne à qui on a donné la parole (par un geste, une interruption courtoise) et demander aux chuchoteurs de bien

vouloir partager leurs idées avec toute l'assistance. Attendre la réponse. Si la conversation satellite traitait du sujet débattu, ce sera bref et peut-être même utile. Sinon, l'interpelé prendra un air piteux qui lui liera la langue, pour un bon moment, espérons-le.

2. Deuxième option immédiate ou si le problème se répète: interrompre la réunion de la même manière et simplement attendre. Le silence éloquent transmettra le message.

Le président ou la présidente, pour réduire au minimum les interruptions, doit faire preuve de fermeté, mais avec politesse et amabilité et ne jamais donner la parole à un nouvel intervenant avant la fin des conversations parasites.

Le discoureur dominant

La personne volubile (même si elle est bien informée) peut décourager les timides ou peu loquaces. Il est parfois nécessaire d'imposer le silence au discoureur dominant ou compulsif.

Remerciez cette personne avec le sourire (même quand elle s'est finalement tué) et demandez d'autres opinions à l'assemblée en général. Si le problème persiste, répétez votre demande, mais à une personne en particulier. En tout temps ayez un ton amical mais ferme, car l'apport du discoureur dominant peut être utile.

Si la discussion s'égare

La situation est évidente, par exemple la partie de baseball de la veille, demandez au groupe de revenir à ses moutons.

Si la discussion erre de-ci de-là imperceptiblement, faites une pause et demandez à l'intervenant de relier ses commentaires au sujet, étant donné que vous avez quelques difficulté à suivre l'ordre des idées exprimées.

Si c'est le surveillant ou une personne de grade supérieur qui s'écarte du sujet, excusez-vous auprès de tout le groupe de n'avoir pas su rendre le sujet assez clair. Puis réitez l'objet de la rencontre ou le point particulier à l'ordre du jour. Vous aurez ainsi ramené l'assemblée sur la bonne voie, sans embarrasser le personnage de marque. Bien sûr, tout le monde aura compris.

Enfin, écoutez attentivement, toujours. Soyez à l'affut des émotions dissimulées derrière les paroles ou de tout sous-entendu. Entendez-vous des préjugés ou de l'émotivité? Où se placent les silences? Faut-il intervenir pour que se continue la discussion ou est-elle arrivée à conclusion? N'oubliez pas, les courts silences peuvent être utiles.

Le mois prochain, en plus de conseils sur la présence aux réunions convoquées par des tiers, nous examinerons le besoin et l'usage du procès-verbal et enfin, présenterons le résumé de cette courte série d'articles. □

Les auteurs et ouvrages consultés pour cette série d'articles comprennent:

Coleman Finkel, «Professional Guide to Successful Meetings», Herman Publishing Inc. 1976.

Martin Jones, «How to Organize Meetings», General Publishing Co. Limited. 1980.

Robert H. Drain et Neil Oakley, «Successful Conference & Convention Planning», McGraw Hill Ryerson Limited. 1978.

International Association of Business Communicators, «Inside Organizational Communication», édité par Reuss et Silvis, Longmans. 1981.

Documents de séminaire de formation préparés par Rick Green pour le compte de Corporate Identities.

La conférence sur les choix de logements pour les Canadiens âgés vue des coulisses

Imaginez que vous êtes dans un train rapide, roulant à vitesse. Au cours de ce voyage périlleux, vous devez à plusieurs reprises sauter du train, manœuvrer l'aiguillage pour que le train reste sur la bonne voie, puis à nouveau sauter dans le train. Voilà l'analogie que Rosine Gerhard évoque pour décrire son expérience à l'occasion de l'organisation de l'une des conférences les plus uniques que la SCHL ait parrainées en quarante ans d'existence.

Logements pour les Canadiens âgés: les choix doit se tenir à Halifax du 17 au 20 octobre, et réunira pour la première fois au Canada les principaux acteurs de l'industrie du logement, des pouvoirs publics et des associations en vue d'échanger de l'information au sujet du logement des personnes âgées. Les organisateurs ont l'espoir que les participants auront, en quittant la conférence, une meilleure compréhension des questions qui se posent en matière de logement des personnes âgées, et qu'ils seront prêts à traduire ces idées en action. Mais il est probable que peu d'entre eux sauront ce qui s'est passé en arrière de la scène pour planifier et régler cet événement.

Cette conférence a été rendue possible grâce à l'apport de personnes énergiques et au soutien de divers niveaux de la SCHL. Rosine Gerhard, coordonnatrice de la conférence, fait ressortir quelques-uns des éléments en présence. « Il y a beaucoup de remue-ménages et beaucoup de coopération ... lorsqu'une décision est prise, les choses se font. » Rosine est prompte à attribuer aux autres le mérite d'aider à

organiser la conférence. L'expertise et les efforts de Doug Stewart (directeur de la Division de la recherche), Brian Gray (chercheur principal), Bill Lusk (directeur de l'Application des programmes), Don Johnston (directeur des Services d'architecture, Division des normes de services professionnels), Luis Rodriguez (chercheur), et Darlene Nowlan (agent de projets spéciaux, Centre des relations publiques) ont beaucoup avancé l'initiative. Ils ont aussi préparé le programme de la conférence, et identifié des conférenciers qualifiés. Bill Lusk (directeur de la Division de l'application des programmes) et Robert Lajoie (directeur de la Division de la planification stratégique et de l'élaboration de propositions) ont appuyé les efforts du groupe avec leurs conseils.

Le Comité consultatif de la conférence, qui réunit des représentants de groupes extérieurs et d'associations, y compris des personnes âgées, a également fourni une contribution considérable. L'équipe est complétée par Deborah Shnay (planificatrice de conférence), Germaine Patenaude (assistante de conférence) et Lorne Usher (liaison).

Au départ, lorsqu'on lui a demandé de coordonner le projet en décembre dernier, Rosine a eu une réaction mêlée. « Un million de choses m'ont traversé l'esprit ... c'était un projet de portée immense. »

Selon ses propres paroles, Rosine, comme coordonnatrice de la conférence, est responsable de tout, « de la cuisine à l'office ». Ce vaste ensemble de responsabilités comprend l'agence-

ment des activités du programme — noyau de la conférence. Rosine et ses collègues sont chargés de mettre sur pied un programme d'activités viable et sensible aux grandes questions de la conférence; de la confirmation des conférenciers pour les trois jours; d'une campagne ambitieuse de promotion; d'une aire d'exposition dans le cadre de la conférence; et des arrangements concernant la restauration, les hôtels et les autres détails logistiques de la conférence.

« Bien des dates limites auxquelles nous faisons face sont entrecroisées et immédiates, » nous explique Rosine. La promotion est un élément crucial du succès de la conférence, et Rosine et son équipe ont rivalisé d'ardeur pour faire passer le message: discussions avec les médias, rédaction de communiqués et de bulletins d'information, préparation et diffusion de trousse d'inscription, prospectus, brochures et annonces publicitaires, ainsi que des efforts visant à tenir les bureaux régionaux informés pour qu'ils puissent à leur tour aider à promouvoir la conférence.

Quand arrivera la mi-octobre, Rosine a confiance que l'on disposera « d'une machine magnifiquement rodée qui ronronnera, prête à faire face à toute crise possible et imaginable qui ne manquera pas de se produire, sans même qu'il y paraisse. »

Rosine est assistée de Deborah Shnay, organisatrice professionnelle de conférences. Depuis qu'elle s'est jointe à l'équipe fin avril, nous dit Deborah, l'allure a été frénétique sans jamais s'arrêter. Elle semble avoir un enthousiasme

siasme sans limite pour son travail. «La conférence elle-même est intéressante, et compte parmi les mieux organisées auxquelles j'ai été associée. Le mérite en revient en grande partie à Rosine Gerhard.» Deborah dresse la liste des ingrédients clés suivants qui font les succès d'une conférence : l'aptitude à traiter une masse énorme de détails et de pouvoir changer d'allure sans à-coup, et l'aptitude à établir de bonnes relations de travail avec les autres — même au téléphone. «On s'étonne en pensant au peu de temps (six mois) dont nous avons disposé pour organiser un conférence d'une telle envergure. Cela s'est finalement traduit par le fait que diverses personnes ont subi beaucoup de pression, mais actuellement, tout est en bonne voie.»

À l'occasion, l'inattendu se produit lors des conférences. Deborah se souvient d'un incident lors d'une conférence qu'elle avait organisée il y a deux ans, lorsqu'un homme mal habillé portant un sac de voyage s'approcha d'elle et lui demanda si elle lui avait réservé une chambre. L'homme était arrivé de Mexico par avion en retard d'un jour pour la conférence, et expliqua à Deborah que son sac de voyage était rempli de serpents vivants! Il avait l'intention de se rencontrer avec un autre participant de la conférence, un homme de Louisiane, pour lui donner les serpents, car, pour le citer, «Ils n'en ont pas assez de bons là-bas!» Horrifiée à l'idée que les serpents pourraient se faufiler jusqu'à la salle de réception, Deborah demanda à l'homme de promettre qu'il laisserait

les serpents dans sa chambre d'hôtel. Par curiosité, Deborah lui demanda comment il avait réussi à faire passer son chargement de reptiles à la douane. «C'est très simple, expliqua-t-il, je leur ai dit exactement ce que contenait le sac — et personne ne s'est proposé pour l'inspecter.» «Jusqu'ici, nous dit Deborah, aucune rumeur de serpents. Mais lorsqu'on attend des centaines de gens à Halifax, qui sait?»

Rosine est assistée aussi de Germaine Patenaude, dont les compétences en matière d'organisation et d'administration se sont avérées inestimables à l'occasion de cette conférence. Germaine est responsable de s'assurer de la qualité et de la diffusion de tout ce qui est imprimé; des contacts et de la liaison avec les divisions de la SCHL et les associations externes; du suivi des réunions; et d'un flot incessant de détails administratifs et logistiques qui surgissent au cas par cas et toujours de façon urgente. Comme dit Germaine, «Le seul problème réel que nous ayons, c'est que nous courrons contre la montre, mais nous nous en tiroirs.»

Comme l'explique Germaine, l'un des clous de la conférence sera la présentation du nouveau programme biennal de prix d'excellence de la SCHL, créé pour souligner les innovations et l'excellence dans le domaine du logement. Le thème pour cette année est le logement des personnes âgées. Germaine pense avec optimisme que les prix d'excellence et la conférence auront pour effet conjugué d'inspirer les participants à mettre en œuvre les idées discutées et échangées au cours

de la réunion de trois jours une fois qu'ils auront quitté Halifax.

Lorne Usher, qui vient de se joindre au Secrétariat de la Conférence, se veut enthousiasmé par le projet «car cette question aura des implications dans ma propre vie dans un proche avenir». Selon Lorne, le logement des personnes âgées est aussi une question de marketing.

De même, Rosine espère que ceux qui assisteront à la conférence en partiront avec des idées nouvelles, et qu'ils retourneront parmi leurs mandants pour mettre au point de nouvelles initiatives. Cela devrait porter sur de nouveaux domaines de coopération entre les secteurs public et privé, et entre les personnes âgées et le secteur privé. «Cette conférence est très importante. Elle constituera l'évènement vedette de la SCHL pour cette année et pour de nombreuses années à venir. Elle fait également savoir au reste du monde que comme dirigeants, nous reconnaissons que chacun a un intérêt et un rôle en matière de logement des personnes âgées, et qu'il nous faut faciliter la rencontre des gens afin d'échanger des renseignements d'importance critique. C'est là une des tâches où la SCHL doit montrer la voie.»

«À mesure que la date de la conférence se rapproche, le train maintenant atteint une vitesse maximale, nous dit Rosine. Mais malgré le rythme et les pressions, c'est là un défi emballant — probablement l'un des points culminants de ma vie professionnelle.»

La cuisine de l'Atlantique

Livre de recettes de Centraide



Le comité comprend, à l'arrière dans l'ordre habituel, Annette Dillon et Ruth Ross; à l'avant, Jane Poitras, Cathy Malarky, Susan Fortune, Doreen Lake et Moira Bowlin. La photo est de Sylvie Lalonde, elle aussi membre du comité. Toutes ces employées travaillent au bureau régional de l'Atlantique.



«Qu'est-ce qui est arrivé à mon nouveau disque — celui que j'ai fait tourner toute la journée hier?»

À suivre...

Les articles de Perspectives donnent souvent lieu à d'autres petits articles qui bien qu'intéressants, sont trop brefs pour faire l'objet d'un article intégral. Ainsi, trop souvent, ces courts écrits sont relégués aux oubliettes. Si à votre connaissance nous nous sommes rendus coupables d'un pareil quasi-délit veuillez nous le signaler et nous ferons amende honorable en passant ces paragraphes dans de prochains numéros sous la rubrique «À suivre ...»

À Halifax, honneur au mérite

Il y a quelques mois, nous avons publié un reportage sur les projets de démonstration LRA en Nouvelle-Écosse. Ken Taylor a reçu à la succursale de Halifax une plaque commémorative offerte par les clients du Programme de 1986-1987 de la région de Preston. Owen Smith et David Fram ont aussi été honorés de la même manière pour leurs remarquables qualités de chef.

Les présentations ont eu lieu à l'une des maisons terminées récemment.

Examen de la classification — Mise à jour

État d'avancement du projet —

Selon Paul H. Walker, directeur, Organisation et classification, on aura terminé d'ici la fin du mois d'août la reclassification des postes de tous les employés de la Société.

L'examen individuel de tous les postes a exigé plus de temps qu'on ne l'avait cru à l'origine, mais cette étude fera ressortir les domaines clés de chaque poste et l'on attribuera les points en conséquence.

Une fois ce travail terminé, la Société sera en conformité avec les exigences législatives qui stipulent qu'il faut accorder la parité salariale pour des fonctions équivalentes.

Questions de rémunération —

Une étude présentement en cours permettra de déterminer le nombre d'échelons salariaux nécessaires à la Société. On recueille aussi des données qui serviront à déterminer le maximum des nouvelles échelles salariales. Les options qui s'offrent pour permettre l'intégration des employés dans les divers échelons sont également à l'étude.

Durant l'été, on soumettra à la direction, à des fins d'orientation, des propositions sur ces sujets ainsi que sur les options reliées à la rémunération, à l'administration des salaires et à l'évaluation du rendement. □

Les employés de la région de l'Atlantique s'unissent pour écrire un livre de recettes. Il coûtera 5,00 \$ et tous les profits seront versés à Centraide. Nous avons besoin du soutien de tous et chacun afin de réussir dans notre entreprise. L'ouvrage sera en vente auprès des employés de la SCHL dès le 1^{er} novembre. □

En fin de compte, toutefois, c'est vous qui rendez le jugement et déciderez si oui ou non on est bien à la société.

C'est pourquoi nous avons fait le sondage sur le climat organisationnel. Certains m'en ont demandé la raison. D'autres considèrent l'entreprise risquée de la part de la direction mais pourtant c'est le seul moyen fiable, à ma connaissance, qui nous permettra de découvrir comment vous percevez votre société et votre emploi.

Nous désirons savoir ce que nous faisons de bien, mais mieux encore, nous voulons découvrir nos lacunes, afin de les corriger.

Je vous en dirai plus long au sujet de ce sondage dans un prochain numéro, après compilation des résultats et analyse par nos experts conseils.

En attendant, restons en communication.

Si certains faits vous préoccupent, tant à propos de la société que de votre emploi, parlez-en à votre superviseur, ou à quelqu'un qui peut calmer vos

inquiétudes, au Bureau national.

Si vous pensez que d'autres pourraient bénéficier d'un point que vous désirez soulever, écrivez-moi. J'en ferai peut-être le sujet d'une prochaine chronique. □

NOTE: Avez-vous des questions à adresser au Président pour qu'il y réponde dans Perspective? Veuillez les envoyer à son attention, aux soins de Perspective, Centre des relations publiques, Bureau national.

dialogue

Réponses à Dialogue

Le numéro d'avril de Perspective publiait un article (pages 21 et 22) à propos de Dialogue, programme confidentiel de questions et réponses du Centre des ressources humaines. Le personnel était invité à remplir une feuille-réponse détachable et à la retourner au rédacteur.

Il s'agissait d'un sondage concernant le maintien du programme tel quel, sa modification ou son abolition, si on ne le trouvait plus utile. Un espace était prévu pour les remarques et nous avions promis de résumer les réponses.

Le feuillet, déjà à l'impression au moment où les Communications internes convoquaient une série de réunions d'étude en plusieurs endroits, n'a pas été influencé par ces rencontres, mais nombre d'employés ont exprimé le souhait que Perspective publie plus d'articles invitant la participation générale. Nous nous attendions donc à une foule de réponses.

Les résultats nous ont légèrement déçus; nous espérions davantage.

Six pour cent des répondants pensent qu'un pareil programme est devenu inutile, alors que cinquante-six pour cent préféreraient le voir se continuer dans sa forme actuelle. De ce groupe, un directeur s'inquiète du fait que le programme escamote les gestionnaires, tandis que, d'après une autre personne, il

importe que les employés soient en mesure d'atteindre la haute direction.

Un répondant déclare qu'il a apprécié l'article, car il s'était toujours interrogé sur la provenance de la rubrique Dialogue.

Les autres, soit trente-huit pour cent, aimeraient un programme quelconque, mais, pour diverses raisons, le voudraient tout nouveau ou modifié. Trois employés s'inquiètent de ce qu'ils ont perçu comme des faiblesses, et l'un indique même que la personne ressource de Dialogue devrait être le rédacteur de Perspective! On propose aussi une sorte de programme de médiation, comme il en existe dans certaines entreprises privées.

Une personne voudrait que la colonne Dialogue paraîsse dans tous les numéros de Perspective, même si le mot du président couvre une grande variété de sujets. Un autre répondant suggère judicieuse-

ment qu'il soit possible d'exprimer une préoccupation collective ou partagée, sans avoir l'air de se liguer contre le patron, au moyen d'une pétition.

Dès que l'occasion s'en présentera nous sonderons encore l'opinion par la voie de la feuille-réponse et espérons que nos lecteurs s'en serviront en plus grand nombre, de sorte que nous ayons un point de vue plus représentatif des employés de la Société.

Tous les points soulevés par ceux qui ont pris le temps de nous répondre seront portés à l'attention du Centre des ressources humaines.

Entre-temps, on encourage les «lettres au rédacteur». Le Centre des ressources humaines s'est engagé à mettre en œuvre le programme Dialogue, et les questions d'intérêt général paraîtront de nouveau dans les prochains numéros de Perspective. □



«Oui. Il y a une attrape dans notre régime de retraite. Il faut d'abord être engagé.»

Mutations

Kim L. Kremzar, de la succursale de Halifax, muté au Groupe du logement pour les ruraux et les autochtones comme agent principal de programme, Exploitation. **Doris Lau**, de la Division de l'élaboration et de la maintenance des systèmes, mutée à la Division de la planification et du soutien techniques comme chef de projet, DGSIG.

Katherine J. Milnes, de la succursale de Winnipeg, mutée à la Rémunération et services au personnel, Centre des ressources humaines, comme agent, Rémunération.

Arthur Klein, du Groupe des finances de la Société, muté au Groupe des placements et de l'analyse comme analyste financier principal.

Daphne M. Tyler, de la Direction générale de la trésorerie, mutée aux Finances, placements et politique financière comme agent des ressources humaines.

Allen A. Hahn, de la Direction générale de la trésorerie, muté à la Division de la planification financière comme directeur, Normes de rendement et analyses.

Gérald H. Trempe, du Groupe du budget de fonctionnement et de l'analyse financière, muté à la Division de la planification financière comme directeur, Analyse financière et rapports à la direction.

Patricia M. Akeson, de la Direction générale de la trésorerie, mutée à la Direction générale de la gestion de l'actif comme programmeur-analyste.

Sheila J. Skerritt, de la Gestion des documents de la Société, Division de l'administration, mutée à la Direction générale de la gestion de l'actif comme commis, Contrôle des données et de la qualité.

Francine Charbonneau, de la Division de la planification et de l'analyse des programmes, mutée au Bureau régional du Québec comme agent, planification et suivi des accords fédéraux-provinciaux.

René Asselin, de la succursale de Québec, muté à la succursale de Montréal comme agent principal, programmes sociaux.

Claude Lafleur, du Budget d'investissements et prévisions budgétaires, Direction générale de la trésorerie, muté au bureau local de Sherbrooke comme directeur.

Gerry J. Hannon, du Bureau régional des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest, muté à la succursale de Regina comme directeur, Propriétés immobilières.

Shelly Kuryluk, du Bureau régional des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest, mutée à la succursale de Saskatoon comme commis, Étude de marché.

Don A. Marks, de la Division de l'évaluation de programme, muté à la Division de la gestion du portefeuille pour les programmes comme analyste, sauvetages de logements sociaux.

Sandra L. Eastwood, de la Direction générale de la gestion de l'actif, mutée aux Services des locaux de bureaux, Division de l'administration, comme commis principal, Administration des contrats.

Barry J. Willick, de la succursale de Regina, muté au Bureau régional des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest comme programmeur-analyste.

Donna A. Barss, du Bureau régional des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest, mutée à la succursale de Saskatoon comme commis aux ressources humaines.

Herbert Jones, du bureau local de Corner Brook, muté à la succursale de Saskatoon comme inspecteur de conformité.

25 ans de service

Gloria A. Kelly, secrétaire, bureau de Saint-Jean (Nouveau-Brunswick).

30 ans de service

Wazir Dayal, architecte et urbaniste, Bureau régional de l'Ontario.

Bryan S. Marcus, agent, Crédits hypothécaires et règlements d'assurance, Bureau régional de l'Ontario.

Retraités

Alice N. James, commis, succursale de Halifax.

Robert T. Hall, concierge d'immeuble, succursale de Toronto.

Décès

Hector Saint-Pierre, directeur exécutif, Bureau national (retraité depuis le 24 décembre 1971, décédé le 14 avril).

Keith D. Stilborn, directeur exécutif, Secrétariat canadien du CHCP/CEE de l'ONU, Bureau national (retraité depuis le 31 décembre 1983, décédé le 24 mai).

**allées
etvenues**