

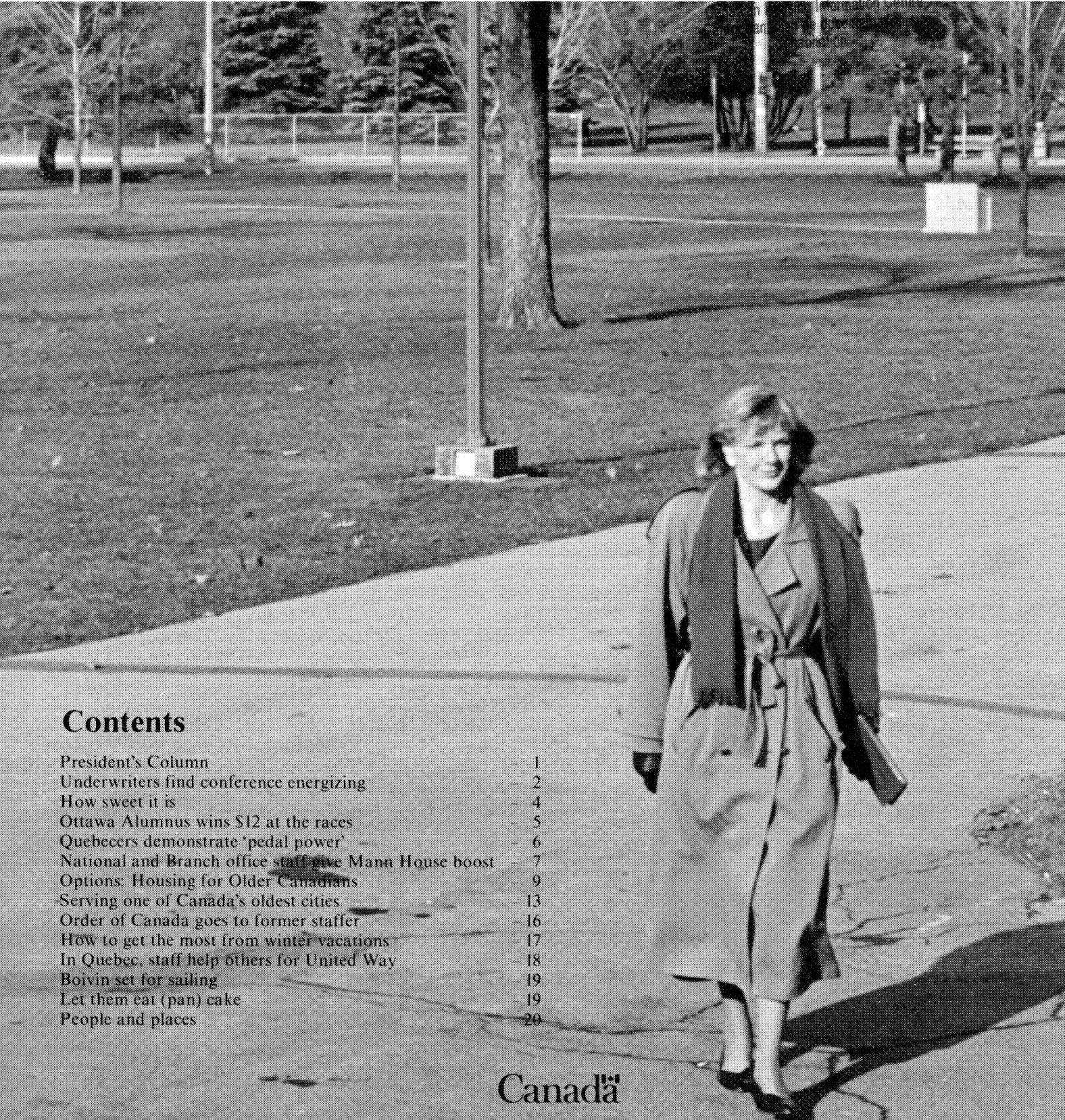


PERSPECTIVE

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

SEPTEMBER 1989

Information Centre



Contents

President's Column	1
Underwriters find conference energizing	2
How sweet it is	4
Ottawa Alumnus wins \$12 at the races	5
Quebecers demonstrate 'pedal power'	6
National and Branch office staffers give Mann House boost	7
Options: Housing for Older Canadians	9
Serving one of Canada's oldest cities	13
Order of Canada goes to former staffer	16
How to get the most from winter vacations	17
In Quebec, staff help others for United Way	18
Boivin set for sailing	19
Let them eat (pan) cake	19
People and places	20

Canada



The accolades arrive . . .

As most of you will know, the Auditor-General's report was presented to Parliament recently, and this year included some examples of "high-performing organizations" that exhibited several outstanding qualities.

Among the organizations singled out by the Auditor-General, and noteworthy because of its size and scope, is Canada Mortgage and Housing Corporation. Favourable comments have been made in the national media following presentation of the report.

The accolades are pouring in. In a future issue, we will have more on this subject, but in the meantime we can share with each of you one of the first personal acknowledgements to arrive on the desk of the President. It came from a former President. . .

Raymond V. Hession

December 15, 1988

Mr. George Anderson
President
Canada Mortgage and Housing Corp.
682 Montreal Road
Ottawa, Ontario
K1A OP7

Dear George:

While I knew it was coming, I am overwhelmed with pleasure at the sight of Canada's Auditor General praising the good management at CMHC.

You, your managers and your staff ought to be justly proud of this achievement. Those of us who retain high respect and affection for the corporation congratulate all of you for it.

Best personal regards.


R.V. Hession

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.



Congratulations

Lynn Smyth (Social Housing — National Office) seen here arriving at work the day after her election as Alderman in the City of Ottawa. In a few months, we will ask Lynn if her experience at CMHC has been useful in her elected role.

Don't forget. . . .

Your nominations for the President's Excellence Awards.



The President's Column

by George Anderson

I haven't said much about the Climate Survey we did during the summer, because I wanted you to have a chance to evaluate it for yourself.

Now that you've had time to look at the report prepared by the Hay Group consultants, I'd like to share some of my own thoughts on the subject.

I hope you will agree that the report seems to reflect fairly accurately how CMHC people across the country feel about the organization.

I hope also that you will take pride, as I do, in the picture it projects of a very dedicated group of people, with a clear idea of where they're going, and how they mean to get there.

The Hay people told me privately that they haven't seen such a positive set of results, in either the public or the private sector, in a long, long time.

We've been talking now for a couple of years about our goal of making CMHC one of the best companies in Canada to work for and, on the basis of some convincing objective evidence, I think we could say now that we've made it.

First of all there was the report by the Auditor General. He set out to look for organizations which were performing particularly well. Out of all the organizations in the federal public service, he was able to find six, and CMHC, of course, was one of them — and by far the largest of the group. That says a lot about our efficiency and productivity.

The rest of the evidence was provided by you, in the Climate Survey. A majority of CMHC employees

said they felt that overall our corporation was one of the best places to work in Canada.

So, by your own evaluation, that goal is achieved. But this is no time to get complacent. Our new goal is to go on being one of the best companies — and an even better company — to work for.

One of the more useful things you did in the survey was to point out some places where there is room for improvement.

There was only one of the 19 areas examined in which we were noticeably below the norm established by companies surveyed by the Hay Group, and that was the concern some of you had that the quality of our products and services might be sacrificed in order to maintain production schedules and targets.

The results also indicate that you felt we should be careful not to let the flow of paperwork or unnecessary procedures get out of hand, and that employees should be more involved in deciding how things get done.

We're tackling the last problem first, by getting employees involved in analyzing the results of the survey in a more detailed way. As you know, "focus groups", representative of employees at all levels across the country, are being set up to do that job.

We've read the Hay Group report, but we want to ask the focus groups what they think people really had in mind when they expressed concern about some aspects of our operations.

I want to know as precisely as possible what the problems are perceived to be, so we can start fixing them. I don't want to make the mistake of adopting the wrong solution, just because we didn't fully understand the problem.

Over the last two years we have all been paying special attention to certain aspects of our work — improving our sense of direction, emphasizing performance, communications, training and development, compensation and benefits. The survey showed that in all of these areas we are doing well.

It proves to me that with a conscious effort we can all make a difference. We each have the power to bring about change.

People in positions of responsibility, at whatever level, by their attitudes and behaviour, can define the success or failure of their own unit, regardless of the larger environment they work in.

Together we have made some important differences during the last few years and, if we go on managing responsibly and intelligently, we can continue to make CMHC more productive, and a more rewarding place in which to work. □

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.



Underwriters find conference energizing

The Corporation's Underwriters gathered in Ottawa in mid-October for their 1988 Underwriters Conference. They found the experience invigorating and motivating, and left with new ideas and re-established networks to get on with the job of increasing our share of the business, whilst at the same time improving our service to clients.

A positive, highly-charged atmosphere existed throughout the event, from the initial reception to the final, rousing motivational send-off from Jean-Marc Chaput. In between, CMHC Underwriters experienced presentations, exhibits, social events and hands-on workshops. They focussed on a variety of successes that have occurred in various locations to emphasize the new, pervasive marketing orientation that has evolved within CMHC, and they looked at changes in customers' businesses to see what implications they would have for the Corporation.

The intent was never to dwell on detailed policy and procedural matters, which could be handled elsewhere, but to achieve a positive ambience designed to show Underwriters that they are working for a professional organization that respects their opinions. The theme, therefore, was "Building on our successes — insuring our future".

A number of individual success stories were shared, both within formal presentations and in formal discussion. Among them:

- Montreal's efforts to systemize the whole process of information storage for each client, and to selectively focus mass mailings;
- The way Moncton met the challenge of becoming more visible and improving their image in the community. They even sent flowers to clients in hospital, and arrived on client visits with coffee in hand, complete with required dosages of sugar and cream (from data on file) which impressed people no end;
- Sault Ste Marie's "Lender Report Card";



The meeting room was full, and everybody was attentive.



Although much of the work done in the planning, design, and execution of the conference occurred in the field, it needed a local person to pull together all the component parts. Elizabeth Thorn, Training Officer in the Underwriting Division, was congratulated for her work in this regard.

- The success Whitehorse has had by maintaining a supply of information over the cash registers at builders' supply stores;

- Kingston's emphasis on multiple contacts by attendance at builders' and realtors' meetings plus a newsletter; and

- the Prince George "Builder Marketing Plan".

Paul Mullen (Senior Manager, Residential Underwriting, CIBC Mortgage Corporation) gave some views from outside CMHC. When he joined the bank in 1972, he said, "Mortgages came in one flavour — vanilla. Nowadays I feel like I'm working at Baskin-Robbins, and some of the many new products are more profitable than others." Even so, many lenders offer essentially the same

options, and borrowers today are better informed, he added. "We are all compelled to be competitive and aggressive, and our service will distinguish us from competitors. We must have knowledgeable, courteous professionals on the front line."

Mullen said, "The unprecedented activity that has occurred over the past 2 or 3 years has given us a false sense of security. We have become order takers, acting at our own convenience. We have had the luxury of customers walking in the door unsolicited and as a result we have slowly lost important selling and marketing skills."

The speaker reviewed CIBC's relationship with CMHC. "CIBC will finish off fiscal 1988 with gross approvals of approximately \$7.5 billion, and the NHA-insured portion

will amount to approximately 17 per cent, an increase from 14 per cent in 1987," he said. "Your initiatives over the last year and a half have certainly contributed to this increase. There appears to be a renewed feeling of cooperation and flexibility with the branches which I would encourage you to nurture."

Mullen concluded by suggesting areas that might be examined to speed up turnaround time and enhance delivery systems. He even wondered whether, some day, his staff might be allowed to pre-commit on behalf of CMHC, or his in-house appraisers permitted to complete appraisals on behalf of the Corporation!



Listening attentively to motivational speaker Jean-Marc Chaput. This presentation sent everyone away in the right frame of mind.

A happy group meet during the opening reception: Dave Olafson, Charlottetown, Gary Phillips, Sydney, Donna Atton, Saskatoon, Gerry Lorenz and Karen Toplins, both from Winnipeg.

What they said... a selection of comments from those attending

"Successful... rewarding... very professionally handled"

*Bill Joyner,
Manager — Programs,
Yellowknife*

"People had a lot of good ideas for marketing, and took a lot of personal initiatives. We are still talking about it, and will include some of these ideas in our 1989 plan."

*Bertrand Marcotte,
Program Manager — Underwriting
Montreal*

"Great! Enjoyable, entertaining and productive. One of the best yet."

*Norm Blaine,
Manager — Programs,
Kelowna*

"It was really enlightening to relate what we are doing in PEI to the marketing initiatives being undertaken in other locations."

*Dave Olafson,
Program Manager — Underwriting & Social Housing,
Charlottetown*

"We are all learning about marketing, and the speakers helped us understand the need to know clients better. It was a very positive experience."

*Karen Toplins,
Program Officer — Underwriting,
Winnipeg*

"The program content was great, with lots of variety and staff involvement, plus some outside speakers. That was a new experience."

*Donna Hunter,
Program Manager — Underwriting,
Toronto*

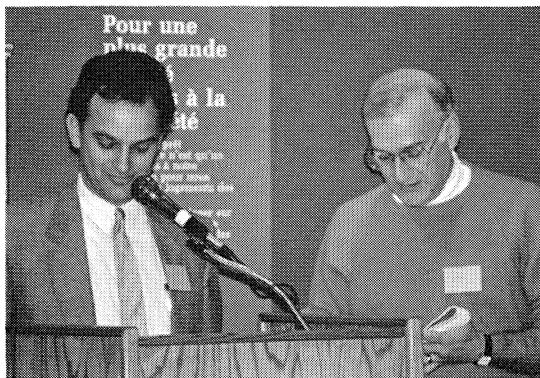


During the final presentation, well-known motivational speaker Jean-Marc Chaput reflected one of the recurring themes of the conference (that real personal contacts lead to more business) when he advised underwriters not to be afraid to be human beings. "It's O.K. to laugh or cry with a client," he says, "and to say 'thank you' for business." We must be seen as human beings doing a job, not as faceless bureaucrats hiding behind corporate titles.

Chaput drew attention to one of the dictates of K.C. Irving, one of the world's richest men (and a Canadian!) who refuses to allow any of his staff to record a title on their business cards. They must be individual people ... human beings.

The final message was a fitting conclusion to an energizing two days.□

Working hard at one of the workshop sessions.



Arnie Gallo, Sudbury, and Bob McAllister, Atlantic Region, share the podium.



How sweet it is

Russ Finch — Program Manager, Underwriting, and his Program Officer, Ray Belanger, of the Ottawa Branch were invited to address the St. Lawrence Real Estate Board's Central Region Real Estate Brokers at the Smiths Falls Golf Course on October 5, 1988.

Russ and Ray discussed CMHC's current mortgage underwriting policies with about 40 brokers and encouraged them to take advantage of the sales potential to them through encouraging their clients and the lending institutions to use N.H.A. mortgage insurance. Particular emphasis on the use of our low cost prime program was presented. Interest in the presentation was obvious by the numerous questions asked.

In appreciation, the Board presented Russ and Ray each with a 7 lb. chocolate bar. Hershey Chocolates is one of



the major industries in Smiths Falls. We will leave you guessing as to what happened to the chocolate bars. However, everyone in the Branch seems to be very sweet these days.□

Ottawa Alumnus wins \$12 at the races

If you have an idea of pensioners as a fragile group of people who spend their time in front of TV sets while smoking a pipe or knitting scarves, think again.

CMHC's pensioners are, on the whole, a vibrant group of fun-loving individuals who welcome an opportunity to get together and enjoy good times. It's not a case of looking back, either. As a recent meeting of Ottawa alumni revealed, they operate bowling leagues, bridge evenings, golf tournaments, parties, and even nights (it is said) at the races!

They are also keenly involved in areas that affect them directly, such as what is happening on the pension scene, and what are the chances of seeing a dental plan develop.

And while formal meetings get business done in a proper manner (with motions, votes, and minutes), a great many laughs are generated at the same time as the formal minutes.

Take, for example, Jean Benoit's report on the last Night At The Races event. It was succinct to the extreme, when he stated "I made twelve dollars. Thank you." and resumed his seat.

And when, during the Bridge report, the group was told that everyone changes partners frequently, there was a strong ripple of chuckles from the non-bridge playing part of the audience.

Still, the October meeting in Ottawa had a serious side. Two serious sides, in fact. A splendid table of handcrafts prepared by Al and Lucille Rocque raised funds for the handicapped as the beautifully-made items were snapped up — what with Christmas just around the corner, and plenty of grandchildren to buy for. Then, there was the main motion of the day.

Earlier in the year, the suggestion had been raised that there should be some informal assembly or federation of the various alumni groups in Canada. Formal groups operate in Toronto and Montreal, while there are a few informal gatherings such as that in Halifax.



The leaders gather! Dick Parkinson, left, came from Toronto and Francois de Lorimier came from Montreal to meet with the Ottawa alumni group, whose President (centre) is Fred Coll.



Raising funds for a good cause. At the handcraft table, the Rocques and the O'Reillys sell hand-crafted products. Lucille Rocque did vast amounts of knitting.



Contact has been made between representatives of Ottawa, Toronto, and Montreal, and Dick Parkinson and Francois de Lorimier were present to report on their discussion of the issue.

Dick Parkinson said Toronto was in broad agreement, subject to subsequent General Meeting support. He said "Our concern is how to generate the kind of questions we know are out there, how to get individual pensioners to relate to their organization."

Francois de Lorimier, who quipped that he had learned how to type since he retired, said the Montreal group now numbered about one hundred, although it had only formed about three years ago. They are also worried about those in more remote areas even within the region, so how can the whole country be handled effectively, he wondered. Nevertheless, general agreement was being voiced in Quebec.

A formal motion to pursue the concept of federation on an informal basis was presented, and an amendment to include all pensioners across the country was readily adopted. The motion carried unanimously, before the formal meeting adjourned for lunch and everyone got down to the serious business of catching up with all the news of friends and colleagues.

Norm Hallendy, attending his first meeting as a pensioner, was soon in his element, as one of our photographs will attest, but the overall level of activity on the part of the entire group,



The familiar face of new alumni member Norm Hallendy as the group relaxes with coffee and sandwiches after the business is concluded.

with interests ranging from "Shelter Unlimited" helping third-world countries to helping out with the United Way, was outstanding.

They'd welcome other alumni who would like to join them. President Fred Coll (in Ottawa at 563-1419) will be pleased to supply information.□

We are looking for short articles, or information from which articles could be written, from or about retired employees.

Recently-retired Norm Hallendy has agreed to provide one such article shortly ... watch for it!

More accolades. . .

From John Blackmore, Property Manager, Realty Investment Division, Operating Engineers' Pension Plan, Burnaby BC:

"Congratulations on your favourable report from the Auditor-General. Based on our dealings with you, he is correct."

(Addressed to Claude Lacroix, Senior Leasing Officer, copy to George Fessenden at Prince George Branch and Marg Pinhey at BC and Yukon Regional Office.)

From Alex Martin, Director, Internal Audit Division, Statistics Canada, Ottawa:

"I would like to pass on my congratulations to your Corporation and yourself for the truly impressive achievements highlighted in the Auditor-General's 1988 Report in the chapter on "Well performing organizations".

The press coverage in the Citizen was a well-earned added bonus and

provided a touch of humanity in our bureaucratic world."

(Addressed to Gaylen Duncan, Senior Vice President, Corporate Resources.)□

National and Branch office staff give **MANN HOUSE** boost

The documentary record will show that Mann House, a facility for chemically dependent women, celebrated an official opening on July 4th last, that a Cabinet Minister was present for the opening, and that Corporate developmental assistance was handled under the non-profit program in the form of a 100% interest reduction subsidy.

Those are the facts, but the facts in this case do not tell the whole story, because many people on CMHC staff also became involved in this Charlottetown project.

It all came about when an occasional publication titled "Common Ground", providing news and views of PEI women, included an appeal for help on behalf of Mann House. Noting CMHC's assistance with the building, the appeal stressed the need for everything from furniture and appliances to pots, pans, and coat

published need and felt we had enough people on staff to help. She was overwhelmed by the terrific response, and the staff effort was later recognized by a letter from the Mann House President as well as in media interviews.

Joan Duffy, Mann House President, also wrote then-Minister Stewart McInnes expressing thanks for all the help that CMHC's Charlottetown Branch had provided in getting the project off the ground.

CMHC was well represented at the official opening as well, as our photographs will attest, and Vice President — Public Affairs Christine Rump presented a painting on behalf of the Corporation.

Mann House is the only transitional facility on the Island for women needing a "bridge" between intensive treatment for chemical dependency and a return to normal living patterns.



hangers. The publication is circulated mostly on the Island, and was noted by some of the Branch staff.

Perhaps a bit more surprisingly, a copy also reached Velma Clément at National Office, because Velma is a past president of the Advisory Group — Women, and she had been added to the mailing list whilst serving her term as President.

Velma took note of the need, posted an appropriate bulletin on boards around National Office, and ended up collecting and packing box upon cardboard box of donated materials from other staff. The boxes were shipped to Charlottetown Branch to be added to the materials collected there for eventual delivery to Mann House.

This did not mean some special affinity between Velma and Charlottetown — she simply took note of the

Cutting the CMHC ribbon at the July 4th opening: from left, The Hon. Joe Ghiz, Premier of Prince Edward Island, The Hon. Tom McMillan, then Minister of the Environment, and Joan Duffy, President of Mann House Corporation.

Similar services have been available to men for years, they noted in a press release.

Women are expected to remain at Mann House for not less than three months, nor more than six. They are required to follow some basic rules designed to help prepare them for a return to normal life as soon as possible. These include attendance at and participation in scheduled activities, including meetings of Alcoholics Anonymous, and during the first two



weeks, the buddy system is used if a resident wishes to leave the building. Family and friends are encouraged to visit during visiting hours.

In return, Mann House staff treat residents as individuals without discrimination of any kind, and protect confidentiality as much as possible.

Mann House staff have a very warm feeling for the staff at CMHC, and will long remember the help they gave — not only at the official level, but also the donations of countless un-named persons on CMHC staff. □



Tom McMillan and Joan Duffy admire the CMHC plaque.



Mann House, as it now looks.

Several members of Charlottetown staff attended. In this group, from left: Julie Robinson, Christine Rump, Vice President — Public Affairs, Len Bulmer, Joan Duffy, John Dawes, Provincial Director and Manager CMHC Charlottetown, Gail Mabey and David Olafson.

Increasing frailty presents problems for seniors' housing

One of the problems facing those seeking housing alternatives for older Canadians is the adaptation required for increasing frailty as a resident becomes older. Not everyone can do at 80 what they could do at 70.

That was just one of the provocative points raised during last October's CMHC-sponsored conference "Options: Housing for Older Canadians".

Delegates also heard that increased choices are going to be required, particularly in the rural areas, and there is going to be a need for greater coordination in the delivery of housing and community services.

During the course of the two day conference, delegates considered the opportunities offered by many forms of housing, including the more common coops, public housing, and other non-profits, as well as less familiar possibilities such as sheltered housing, continuum of care residential communities, and garden suites.

Many studies and case histories were presented. Danielle Maltais, of Montreal, discussed a pilot project demonstrating minor and inexpensive modifications which help seniors to cope with independent living, and

Marguerite Chown of Winnipeg and Leah Dobkin of Washington followed similar themes.

Homesharing came in for some extensive examination; Sharon Peebles of Ottawa suggested it as an option for people at transition stages of life, noting that flexibility, sociability and adaptability are required qualities for homesharing. Dr. Gordon Striea reviewed Florida experiences, while Allan Snowe of Guelph explained how the Abbeyfield non-profit concept provides opportunities and companionship while allowing seniors to maintain their independence.

Earlier, Gordon Priest of Statistics Canada noted that Canada's elderly population is increasing, that real incomes are generally higher, but there is some lost ground in terms of affordability for renters. He said more seniors are living alone, and more are living longer than ever before.

The idea of needless institutionalization took a beating from several sources. Priest noted the high social and financial costs of continuing our present high rate of institutionalization, while an off-shore speaker, David MacFadyen, thought the rate is higher in Canada than elsewhere.

Evelyn Shapiro of the University of Manitoba linked back to the sharing concept, because she says aloneness causes institutionalization.

Overall, it became clear that there is an abundance of data and information available about housing alternatives for seniors, but limited information sharing has taken place to date, and jurisdictional situations will need to be overcome.

Many of the 700 delegates were direct representatives of seniors' groups, and they came seeking ideas and new concepts that could be initiated in their own areas. Many left with enthusiasm, anticipating opportunities to continue discussions in their local communities, with elected representatives and with CMHC managers and staff.

The conference generated considerable good publicity for the Corporation, and added to its image as a caring organization. As a result of the conference, expectations have undoubtedly increased dramatically, though they may not yet be fully focussed. Clearly, this is a subject about which we will be hearing a lot in the very near future. □

Where do we go from here?

A conference such as "Options: Housing for Older Canadians" brings together representatives of institutions or other sectors that have some role to play in housing the elderly. Such interaction does not occur very often, and mistaken impressions can build up due to isolation.

Perspective asked Eugene Flichel, Senior Vice President — Policy, Research and Programs a few questions in the aftermath of the conference, and he said one of the greatest benefits coming from the conference

was that discussion of the various options will proceed in a much more informed context than would otherwise have been possible. The challenge now is to take the discussions and disseminate them broadly across the country to all in decision-making roles.

"In terms of immediate impact," he said, "I'm sure that there are groups and entrepreneurs out there at this very moment, putting in place proposals using the advantages that came from the conference."

One purpose of the conference was to get things started, Gene said, but the housing the elderly issue is one which is going to evolve over the next 2 or 3 decades.

Asked about impact on field offices, Gene doesn't anticipate any immediate impact, although we are discussing with our Advisory Committee the possibility of running provincial workshops to take advantage of material prepared for and discussed at the conference. There may be a near-future role for some field offices here,



although in the longer term, the future field office role will be determined as we move along.

Many people attending the conference were quite complimentary about the international presentations, which exposed them to ideas and options that had already been tried elsewhere.

"Can you ask seniors what they want if they haven't been exposed to the options?" Gene asks, "Even some of the experts haven't been exposed to all the options yet, so we are building an experience base first to help people come up with the right answers."

"In the meantime," Gene adds, "we

will continue to engage in various research projects and are looking for ways to help some entrepreneurs to do some projects such as life tenancy."

In summary, he concluded "The conference was a very good foundation from which to move ahead." □

Halifax has conference speakers in a fog

When your job entails organizing a major conference, you soon learn that there is a myriad of details that can go wrong, and most organizers say Murphy was right — if it could go wrong, it would!

Rosine Gerhard had the experience of being Conference Coordinator for the "Options: Housing for Older Canadians" Conference in Halifax, last October. When asked what was the biggest crisis she had to face, it was having four scheduled speakers delayed by fog at Halifax airport. Three eventually made it, just in time, and she was able to find a substitute for the one that could not, but those situations can give rise to grey hair very rapidly.

Of course, not all memories for Rosine are negative. Far from it. In fact, she says one of the things she remembers most, looking back, is the teamwork that went into the event.

This included the team that actually worked on it directly, but also the people within the Corporation who had to adapt their own priorities and procedures to fit the conference needs. "They were all something special," she says.

The meals all went smoothly, despite some pre-conference nightmares. Rosine says she had, dreaming of all the little things that could have gone wrong when 700 people need to be served at one sitting — not once, but several times. The closest they came to a problem was when pre-meal presentations ended some 20 minutes early, but the kitchen was able to adjust the serving time.

Deborah Schnay, a professional conference organizer working with the team, is well familiar with the things that can go wrong at a big conference, most of which couldn't be published. She did remember one anecdote,

however, about an event that ended harmlessly although it could have been a disaster.

Conference staff were connected by walkie-talkies. So were the security staff at the Trade Centre, although they had their own sets and systems, completely separate. Even so, within the building, there was some overlap, and messages were sometimes picked up on the other system. Someone was calling Deborah at a particularly difficult time. "I'm busy fighting fires in the Port Royal (room)" she said, indicating that she was presently very busy. That comment was picked up on the security system, sending a crowd of security people to the main conference room while others called the Fire Department. Fortunately, delegates were not at the time in that room as security people arrived ready to fight the supposed fire. □

Awards program exceeds wildest dreams

Last summer, when Fanis Grammenos and Chris Terry (Research Division) were doing the preliminary work on CMHC's prestigious special housing award program, one area of speculation was "How many entries might we receive?"

They had decided between themselves that thirty responses would have been just acceptable and sixty to seventy would make both of them ecstatic. They were not prepared for 139, with more arriving after the deadline, when the judging had begun.

It was much more work than anyone had anticipated, and the nineteen people doing the preliminary packaging for judges had to be augmented by a further six brought in from the field to help! They were: Wazir Dayal and Debbie Wright from Ontario Region,

Glen Wither from Prairie and NWT Region, Jean Maheux from the Atlantic Region, Maria Hanna Siedleckowski from Quebec Region, and Raj Rana from Hamilton Branch. Denise Lortie, the administrator of the Scholarship Program, helped out on the administrative side.

"There's an enormous number of people actively pursuing similar interests to ours," said Chris Terry, "it's not well known how many of them are out there, though several of the applicants were known to local branch people." Chris also recognized the efforts the field staff had made in encouraging entries: "Staff in the field really got busy encouraging applications ... they were tremendously supportive," he said.

The Selection process

An outstanding group of judges had been assembled under the chairmanship of Michael Geller, a former CMHC employee and currently President of the Urban Development Institute of Canada. "These people were the true Canadian experts from across the country" said Fanis. One current CMHC employee was included in the group — that was Laurie Lithgow, Director of the Professional Standards Division. Laurie had also participated in the conceptualization of the program last year.

The judging process took 2½ days, and that included some evening work as well, as judges reviewed all the entry files and discussed the various projects.



When the entries had been reduced to a number of finalists, Michael Geller made a presentation about each one to the committee, noting strengths and shortcomings (if any) of each. Each entry was thoroughly examined.

Of the 139 entries, a handful were considered, for various reasons, to be ineligible. Mostly, these were due to the projects being under construction and therefore incomplete, or ideas that had never actually been implemented.

Ontario and Quebec had the largest number of eligible submissions, reflecting population bases, followed by British Columbia. Only Prince Edward Island was not represented although the Territories, with small population numbers, mustered three entries between them, and one was a winner.

Some of the winners with The Hon. Stewart McInnes: from left, front row: Dennis Bowman and Susan Samila, Hesperus Fellowship Community, Stewart McInnes, Elizabeth Lotto, Metropolitan Toronto Housing Company Ltd. Rear: Joseph Slomiany, Polish Gymnastic Association, Brandon, Jack Evans, Kiwanis Club of Winnipeg, Dan Boyd, Yukon Housing Corporation, and Saul Schubert, Manitoba Housing Corporation.

Two winners came from Manitoba, two from Ontario, and one from the Yukon. Ten Honourable Mentions were scattered across the country from New Brunswick to B.C.

The Winners

Almost half of the full list of fifteen winners are not about buildings or projects as you might previously have expected from a housing awards program. Explaining the difference, Chris Terry said "This change in perspective is the essential characteristic of the new program and is a first in Canada." The five major winners were:
financing and tenure category: Manitoba Housing/Kiwanis Chateau, Manitoba Seniors Rental Start Program, Winnipeg. This was a market-oriented financing program where seniors' over-all housing costs are reduced through interest rate reduction



This project in Whitehorse, Yukon, was among the winners.



and a ten per cent write-off of the project costs. Middle-income seniors, who often have significant equity in existing dwellings, contribute the equity secured by a second mortgage. In return, they get a lifetime lease for the new home, retaining the flexibility of moving out and recovering the initial equity.

Planning and Regulation Category.

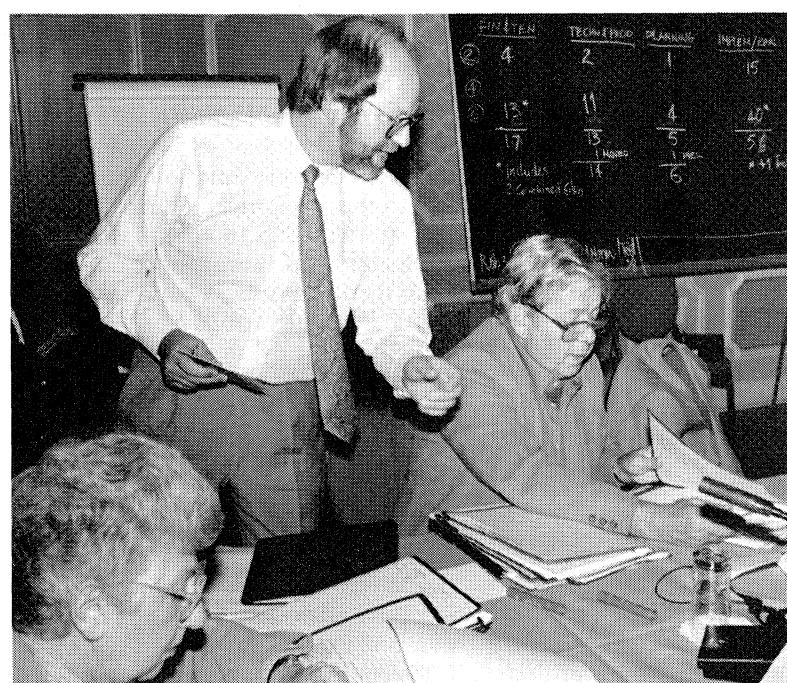
Joseph W. Solimany, Soko Manor, and David Livingstone School, Brandon, Manitoba won for their integration of seniors' housing and a school under one roof. This keeps seniors in the community, and promotes interaction between seniors and students. Under this arrangement, seniors will make use of the facilities when enrollment drops.

Technology and Production Category

winner was the Yukon Housing Corporation, Closeleigh Manor, Whitehorse. In this entry, principles of envelope airtightness and controlled ventilation with fresh air delivery that improve durability, health and comfort, were applied to a 30-unit seniors' building — among the first multi-level buildings to apply these principles for social housing in Canada. Incidentally, regular *Perspective* readers will remember seeing this project in our September 1988 issue.

Implementation/Realization Category was won by Susan Samila, Hesperus Fellowship Community in Thornhill, Ontario. It is a non-profit residence for seniors and the disabled which promotes community interaction and inter-generational contact. It allows the active senior, even the disabled, to live independently and contribute to the community. Residents pay one-third of the actual unit cost, plus a monthly fee for operating costs. Additional fees apply for special care. Community interaction works both ways: seniors use community facilities and a nearby school; teachers use the residence for meetings.

In the **Management Category**, the Award went to the Metropolitan Toronto Housing Company Ltd., Toronto, for a registry that provides one-stop shopping for seniors' housing through a central application-taking and processing location. When a delegation of British housing officials toured Canada late last year, this was one of the operations they found particularly interesting — see *Perspective*, November 1988.



This pioneering method provides a user-friendly, automated system that calculates income and eligibility, gives an approximate rent, produces a completed application form for the applicant, and also meets the needs of providers and funders.

Presentation

The awards presentation ceremony took place in Halifax during the "Options: Housing for Older Canadians" Conference last October. Former Minister The Hon. Stewart McInnes made the presentations in front of hundreds of delegates.

In a press interview, Fanis Grammenos said "Housing needs for this group will increase in the next 20 to 30 years. This is the time to address the issue and prevent future problems."

Fanis Grammenos, Research Division, discusses a point with Norman Blackie. At the right are Liliane Morgenthau and Martin Wexler.

Judging in progress! Selection Committee Chairman Michael Geller is standing between Sylvia Goldblatt and John Bassell.

He said later, back at the office "Now we have to begin thinking about the next awards program, two years hence." The next theme will be different, but it has not yet been decided upon.□

Serving one of

Canada's oldest cities

The Trois-Rivières Office, serving the Mauricie Region, reports to Laval Branch which now assumes the administration of the Co-operative Housing Program as well as the RRAP On-Reserve Program throughout the Trois-Rivières territory.

Since mortgage insurance is the main *raison d'être* of the Trois-Rivières Office, it is essential that a rapid and thoroughly professional service be offered. Ghislain Harvey, Officer — Underwriting Programs, is Suzanne Côté's key assistant. These are the only two people with signing authority pertaining to lending documents. To ensure that someone takes over when one of the two is absent requires much organization and ingenuity. They have learned to do a job in double-quick time.

The Staff in the Trois-Rivières Office

Employees have worked at the office for an average of nine years, and half of them come from the region. In addition to Suzanne, Ghislain and Céline Pronovost, the staff includes Dolorès Boisvert, Clerk — Lending, Rose-Hélène Doucet, Clerk — Lending/Technical Services, and Lucie Samson, Clerk — Statistics. All three report to Ghislain Harvey. Francine Dufresne-Roof exercises the functions of an Accounting Clerk under the direction of Suzanne Côté. On the technical side, Omer Roy is a Support Appraiser and reports to Michel Morin, Chief Appraiser and Market Analyst. Richard St-Marseille exercises the functions of Chief Inspector and his assistant is André Milette.

Readers will remember the gift André offered to the President in 1987: a wall plaque of the CMHC logo sculpted in solid oak. In return, the



Suzanne Côté, the only woman who manages an office in the Quebec Region.



In the usual order, at the back, Francine Dufresne-Roof and Rose-Hélène Doucet, in front, Dolorès Boisvert and Lucie Samson.



Michel Morin, a trained Appraiser, has been responsible for market analysis for more than a year.

President gave him a gold Corporate pin of which he is very proud. A replica of this plaque can be seen in the reception area in the office. But, as André points out, this replica is only on loan since he fully intends eventually to take it home.

André Milette (with one "l" please) has been a CMHC Inspector since 1974. As part of his work, he must travel to Saint-Donat, Joliette, Lavaltrie, Shawinigan, La Tuque and other cities. Since the region is very large, the technical staff must spend at least two or three days per week and more often than not, the whole week, making technical visits.

As everywhere else in Canada, there was a sharp upturn in the number of housing starts from 1984 to 1986, mainly in downtown Trois-Rivières. Unfortunately, the housing stock quickly exceeded the needs of the city. The vacancy rate then climbed to 10 per cent but has since stabilized at around 6 per cent.

Thus, as Richard St-Marseille, Chief Inspector points out, Trois-Rivières is one of the areas where the price of housing is the lowest in the country. At the present time, residential construction activity is in full swing in Trois-Rivières-West.

Moreover, many employees live in Trois-Rivières-West. Francine Dufresne-Roof, however, lives in Saint-Louis de France and it takes her at least 20 minutes to get to the office. She admits with a smile that the other employees think that she lives much too far away and that they just cannot understand how she makes this trip every day. One has to understand that in Trois-Rivières, covering a distance of over 10 minutes is judged excessive.

Social Activities in the Office

Since the Mauricie Region has much to offer as pertains to cultural activities and outdoor recreation, many excursions are organized within this region. However, one year, the staff went as far as Valcartier near Quebec to the Winter Sports Village. There was something for everyone there: cross-country skiing, snowshoeing, skating and especially the giant slides.

Lucie Samson will never forget the pleasure that she had with several of her colleagues sliding on an immense inner tube.



Close to Trois-Rivières, one of the better known sports across the country is practised. Who has never heard about the famous winter tommy cod fishing? During the thirties the people in Ste-Anne-La-Pérade, while cutting ice from the river for their ice boxes, observed shoals of tommy cod under the ice and began to fish for them. Since that time thousands of visitors come each winter to fish in this enormous stock of eight million tommy cods below the ice.

The Second Oldest City in Canada

Two islands divide the mouth of the Saint-Maurice River into three canals creating the impression of three rivers, and hence the name of the city.

Located between Montreal and Quebec City, cut in two by the Saint Lawrence River, the "Coeur-du-Québec" covers an immense territory. In the summer of 1634, Champlain gave le sieur Laviolette a mandate to lay the foundation for a small trading post. The first inhabitants of Three Rivers (trifluviens) then moved into what is now called Old Trois-Rivières.

After 1820, thanks to the lumber industry and to its forest workers and raftsmen, the "La Mauricie" hinterland was developed. Early in the twentieth century, the pulp and paper industry set up installations along the Saint-Maurice River where the largest hydroelectric plants in Quebec were then located.

A major fire, which in June 1908 destroyed over 200 homes and businesses in the downtown area, spared the Old Trois-Rivières area. Declared an historic sector by the Department of Cultural Affairs in 1964, many residences and buildings dating from the end of the 18th century can still be found there.

A stroll through the historic Old Trois-Rivières is a veritable trip back to our roots. Here and there along the streets, visitors discover ancient monuments, museums, theatres and exhibition halls, as well as art galleries.

The Saint-Claire Hostel is a one-million dollar CMHC project which includes the renovation and acquisition of the building. It is located in the heart of Trois-Rivières and has a total 50 bedrooms. (photo by Michel Morin)



The "Coeur-du-Québec" Region

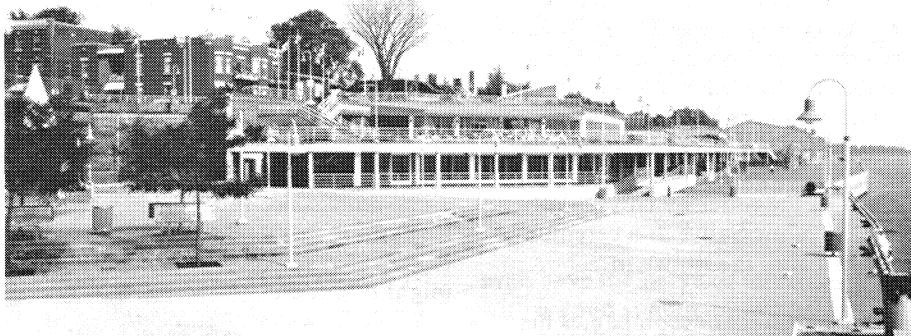
With over 350 years of history, Trois-Rivières, together with the City of Trois-Rivières-West and Cap-de-la-Madeleine, forms an important commercial, industrial and cultural centre of over 120,000 people.

Its strategic position in the heart of Quebec and at the mouth of the Saint-Maurice River makes it an important crossroads due principally to the Duplessis Bridge over the Saint-Maurice River and to the Laviolette

From left to right we see the members of the technical staff in the Trois-Rivières Office: Richard St-Marseille, Omer Roy and André Milette.

The staff at the Trois-Rivières Office during a visit by the Vice-President, Denise Bélisle-Horner, in August 1987. In the usual order, at the back, Omer Roy, Jean Boucher (a former employee), Dolorès Boisvert, André Milette and Michel Morin; at the front: Céline Pronovost, Francine Dufresne-Roof, Suzanne Côté, Denise Bélisle-Horner, Rose-Hélène Doucet and Monique Gauthier.

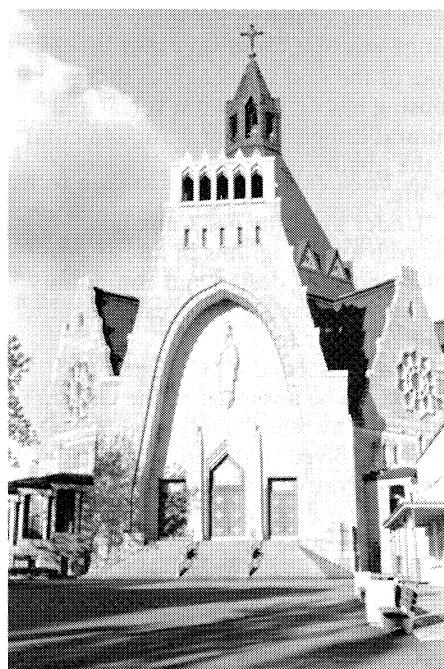




The proximity of the St. Lawrence River, a very pleasant environment and the Harbour Park are other attractive features adding special charm to the neighbouring historical buildings. Harbour Park was inaugurated in the summer of 1988. (photo by Michel Morin)

The Notre-Dame-du-Cap Sanctuary is an important shrine in honour of Notre-Dame-Du-Rosaire. The first official pilgrimage apparently took place in 1863. The Basilica, inaugurated in 1964, is famous for its stained-glass windows. (Except where otherwise indicated, all the photographs were taken by Sylvie Lalonde.)

Notre-Dame Street at the corner of "boulevard des Forges", major commercial arteries in the downtown Trois-Rivières district. (photo by Michel Morin)



Bridge, the only link between the South and the North Shore with the exception of Montreal and Quebec City. The territory served by the Trois-Rivières Office includes some 400,000 people.

The title of the world's paper capital was given to Trois-Rivières in the past due to its numerous paper mills and these mills still play an important role. Logs, also called "pitoune", can still be seen floating on the Saint Maurice River today.

Hydro electric energy is provided by Hydro-Quebec. The Saint-Maurice River alone has nine dams which produces the energy for local companies.

Since the Industrial Park was set up on the South Shore, Bécancour has taken on new economic life and its influence has been felt throughout the region. High technology is present as illustrated by the nuclear plant in Gentilly which Hydro-Quebec has been operating since 1983. Numerous companies have set up facilities in the Bécancour Industrial Park due to its deep water harbour which allows the transportation of raw materials. One of these is the Bécancour Aluminum works, one of the most modern concerns in the world.

Major Projects for the Office

As Suzanne Côté pointed out, the office concentrates on mortgage insurance. In 1987, CMHC insured loans for a value of \$56 million within the Trois-Rivières territory. This represents 1,462 housing units, mainly single-family units, insured under NHA Section 6. Compared to 1986, the office has increased its volume of insured mortgage by 20 per cent, which is quite exceptional.

CMHC has 80 per cent of the mortgage insurance market and the Mortgage Insurance Company of Canada (MICC) has the rest. The main competitor, however, remains the conventional loan offered mainly by the Caisses populaires.

In fact, the Caisses populaires provide mortgages to seven resident homeowners out of ten in the Trois-Rivières region. On the average in Quebec, this proportion is only 26 per cent. Since the Caisses are not required by law to obtain mortgage insurance, most of their loans are conventional ones. □



Order of Canada goes to former staffer



Humphrey Carver who, for many years was Chairman of CMHC's Advisory Group, has been admitted as a Member of the Order of Canada, in recognition of his life-long contribution to housing and urban planning.

Carver was invested with the insignia of the order by Governor-General Jeanne Sauvé at a ceremony at Rideau Hall in Ottawa in November.

The citation that accompanies his distinction describes him as "a pioneer in the field of urban planning and public housing," and says that he was "one of the first to recognize that housing has an important social and cultural dimension and is fundamental to the quality of family and community life.

"Under his influence Canada's research and programs in housing policy, housing design and community planning attained an international reputation for innovation."

He is the second CMHC staff member to be admitted to the Order of Canada. Lawrence Gladue, who was deeply involved in the development of CMHC's Native housing policies, and was a leader in several Native organizations, became a member in December, 1981. Gladue is now with Native Economic Development.

Although Carver has written that he owes to CMHC "the most enjoyable and productive years of my working life," his accomplishments in housing and urban planning cover more than half a century.

He was born and educated in England, and went into architecture with the idea of improving people's lives. He found, however, that the rigid British social and economic structure was too inhibiting, and came to Canada in 1930.

Soon after his arrival in Toronto, he got a job with a firm of town planners and landscape architects. Later he formed a partnership with one of his employers, and began to adapt himself to the Canadian scene.

He wrote articles in Saturday Night magazine, Canadian Forum, and architectural journals, and was one of the contributors to Social Planning for Canada, published in 1935 by The League for Social Reconstruction.

His writings attracted attention in university circles, and helped him get a teaching job at the University of Toronto.

He was part of a group of public spirited people who wrote, made speeches, organized conferences and lobbied politicians to stimulate interest in public housing and comprehensive community planning.

During World War II, he served in a personnel-selection system, submitting young men and women to psychological tests to discover what they might be good at.

While he was still in the Army, in 1945, he was invited to join the staff of the University of Toronto School of Social Work.

In his new position, he received the first research grant ever made by the newly formed Central Mortgage and Housing Corporation, which had come into existence on New Year's Day, 1946.

While at the School of Social Work, Carver took part in the launching of Canada's first public housing project, Regent's Park, undertook studies on Toronto's metropolitan form of government, and was involved in the founding of the Community Planning Association of Canada.

In 1948, while visiting Ottawa to discuss his book, *Houses for Canadians*, with David Mansur, president of CMHC, he was offered a job managing the Corporation's research program, and he accepted immediately.

In 1955 he was appointed chairman of CMHC's Advisory Group, which was charged with exploring and developing innovative policies and programs.

The Group produced a number of innovative and far-reaching proposals, although they were not all enacted into legislation or acted upon.

Humphrey Carver retired from CMHC in December, 1967.

His massive six-foot-five figure, and his mane of snowy hair, are a familiar sight in Rockcliffe Park Village, a suburb of Ottawa, where he now lives with his wife Anne, and continues to write, and to champion the cause of the conservation of the environment. □



How to get the most from winter vacations

even have the nerve to return to work with a good suntan ... at least, as far as the neckline of a ski-jacket.

Most of us are different. While we may perhaps ski or skate on the occasional weekend, our idea of a holiday leans towards lazing on a sun-drenched sandy beach, watching a tropical tide recede as we sip on our third piña colada of the day. And, of course, we are waiting for exotic dinner and entertainment that begins after sun-down, and the moonlit stroll along a deserted beach before bed-time.

This month and next produce some of the cheapest available southern vacations, but prices go up sharply when it comes to March break. In Florida, weather may be great, but it can be fairly cool. South of the Bahamas provides more reliable temperatures.

There is something very special about the very first trip to a Caribbean island in winter. You descend the steps from the plane, struck by what seems to be a wall of hot air, as you desperately try to find space in your carry-on bag for your winter overcoat, boots, scarf and gloves while people scuttle about the airport in shorts and T-shirt.

Sometimes, people find their first trip south spoiled by some unreal expectation they had taken with them from Canada. Frequent visitors soon become accustomed to differences and can only smile quietly when someone complains about the lack of service after they have sat at a restaurant table for five whole minutes.

Here are a few simple rules that can make that first (or any) winter vacation trip more enjoyable:

1. Don't expect to find things exactly as they are at home. Part of the fun of going away is to see things that are different.
2. Don't take things too seriously. A five-minute wait in a restaurant is not a calamity when there is no business appointment waiting at the end of a lunch break.
3. Take only about half the clothing

you think at first you will need. Most inexperienced tourists take home many items still folded as they came. On the other hand, take along more money than you think you will need.

4. Don't take other tourists too seriously. They too have paid money to have a good time, and if their idea of a good time is not yours, that's their business. Seeing the customs of travellers from other countries can itself be amusing if not taken seriously. Did you know, for instance, that many British travellers struggle through airport check-in with their own sun-umbrella because they have become used to not finding enough at some European resorts? Some German tourists may take outdoor hotel furniture to their rooms at night — not for safe-keeping, but to ensure next-day availability!

5. Take steps to ensure your passport never becomes lost. Hotel safe boxes are useful unless you are in a country where frequent production is necessary, either for identification or to purchase duty-free articles.

6. Don't take your worries with you. Worrying about problems at home spoil the holiday.

7. Don't judge the whole population of the country you visit by the actions of one person who may offend you.

8. Never be too obviously a "foreigner". (When in Rome...")

9. Once you arrive, make a point to see as much of the location as possible in a short time. Even day trips which seem costly are less than it would be to visit again.

10. Even when you really enjoy a particular place, don't fall into the habit of going only there each year. You never know what other enjoyable experiences you may be missing.

It need hardly be mentioned to CMHC staff to remember that you are a guest in someone else's country when you vacation abroad. Treat your hosts with courtesy and respect, and you will always be treated as honoured guests. □

Are the January blahs getting to you? Does winter stretch endlessly into the future? Need a change of scene and a change of pace to be rejuvenated for the busy activities of the coming months?

You are talking about a winter vacation.

Of course, some people do this frequently. They are often outdoor winter sports enthusiasts who love to use a week of vacation time to hit the slopes of some scenic mountain. Some



In Quebec, staff help others for United Way

For two years now, the Quebec City Branch Office has been distinctly emphasizing its support to the United Way Campaign. In fact, in addition to promoting the campaign *per se* among its employees, the Branch delegates one of its staff members to work with the United Way organization.

This action by the Branch has two objectives. The first is to provide concrete assistance to the charitable organization and the second, to make it possible for one of its employees to acquire and to a certain extent, master some sales techniques.

For two and one half months, each year the Branch absorbs the staff time of the employee while he/she is completely absent from his/her usual workplace, as well as absorbs his/her additional automobile insurance, expenses, meals and mileage.

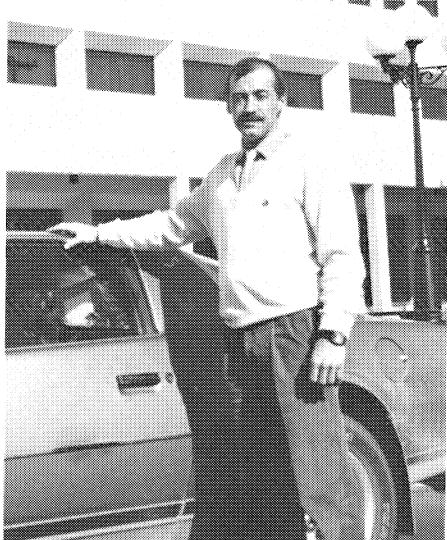
The employee on loan acts as a representative and is assigned to a specific number of private companies. He/she meets with the campaign co-ordinator of each of these companies and offers certain services such as establishing the campaign's objectives, developing and getting the campaign rolling, the distribution of relevant documentation, the organization of information sessions for the staff, training canvassers, monitoring throughout the campaign and lastly the collection of funds at the end of the campaign.

According to Renée Boulay (representative in 1987 and campaign for the Quebec City Branch), and to Pierre Bédard (representative in 1988 and appointed by United Way as co-ordinator of all the representatives), this is an extremely demanding (but ever so rewarding) experience. The

Here we see Renée Boulay (centre) at an information session for the canvassers who (from left to right) are: Agathe Lapointe, Lyne Bergeron, Catherine Labrecque, Marcel Dumont, Janick Villeneuve, Pierrette Gourde and Louis-Marcel Lachance.

satisfaction of contributing to the United Way's work, of learning the work of consultant, of coming into contact with the spirit of private enterprise which is completely different from that of the public sector, are among the factors which have made their task so captivating.

Several employees in the Branch Office have already shown interest in the 1989 campaign. □



Pierre Bédard setting off to visit his clients.

Boivin set for sailing!



Ray says farewell to the assembled staff.



Ray's Secretary Michelle Beauvais had a gift for Denise Boivin.

"Long may your big jib draw" said part of the message from management and staff of Atlantic Region. The Newfie way of saying "Good luck"

from the East Coast was part of a splendid send-off on the occasion of Ray Boivin's retirement after some 34 years with the Corporation.

Mortgage-Backed Securities staff in Toronto were prepared to uproot a tree in Ray's honour, but couldn't arrange all the approvals in time, while Victoria Garland (General Manager, BC and Yukon Region) referred to Ray as "the illustrated encyclopedia of CMHC lore and knowledge".

There were many other well-wishers from Regions and field offices large and small, and some drew attention to Ray's love of sailing and future more frequent opportunities to engage in this activity.

Presentations were too numerous for us to record them all, and presenters included the United Way Campaign Group. Ray and his wife Denise enjoyed the after-hours opportunity to socialize with many people from National Office, though in his brief remarks, President George Anderson noted that he had wished Ray farewell on several earlier occasions and he was still around.□

Let them eat (pan) cake!



The Fredericton United Way Breakfast Crew: (from left) Bill Woods, Steve MacKenzie, Louise-Ann Trainor, Diane Doucette, Gerry Lafrance, Ruby Trask and Barbara Cross.



Enjoying their breakfasts are, from left: Claude Bertrand, Jean Rioux and Rita Eatmon, while Barbara Cross works in the background.

(continued on Page 20)



Fredericton Branch staff swung into the local United Way/Centraide campaign by hosting a pancake breakfast for all employees in the Branch and Provincial Government staff who occupy the same floor.

Patrons were greeted with the aroma of fresh coffee drifting through the

office. Five tables, suitably decked out in gingham tablecloths, flowers and candles were laid with the best office stainless.

Veteran pancake flippers Bill Woods, Steve MacKenzie and Gerry Lafrance did an excellent job — not a bad pancake in the lot!

The Menu — orange juice, pancakes and sausages, coffee and raisin bread with maple syrup and strawberry preserves as toppings — all for \$2.00.

Next round — who knows? Perhaps Valentine's Day with heart-shaped pancakes!!□

Transfers

Gerald Duc, from Strategic Planning and Policy Development Division to International Relations Group, as Senior Advisor.

Monique Lafleur, from Public Affairs Centre to Sector Administration Unit, as Research Administration Officer.

R. Grant Whittaker, from Public Affairs Centre to Operations Audit Division, as Manager, Computer Systems Audit.

Christina Ciavarrella, from Timmins Office to Sudbury Branch, as Underwriting Officer.

Debra Yip, from BC and Yukon Regional Office to Regina Branch, as Portfolio Management Officer.

Robert Dennis, from Prince George Branch to Kelowna Branch, as Chief Inspector.

Roxanne Viau, from Canadian Housing Information Centre to Official Languages Program, as Clerk.

Edmund Sussman, from Planning Division, to International Relations Group, as Senior Advisor, International Studies.

Kevin Gates, from Residential Improvement Group, to Program Planning Group, as Systems Specialist.

Brenda H. Browning, from Toronto Branch to Ontario Regional Office, as Senior Clerk — Insurance Operations.

John J. Huismans, from Regional Inspector, Ontario to Chief Inspector, Toronto Branch.

Patricia M. O'Hare, from Ontario Regional Office to London Branch, as Program Officer — Social Housing.

Suzanne Magnan, from Prairie and NWT Regional Office to Calgary Branch as Human Resource Officer/Trainee.

Monique Pelletier, from Montreal Mortgage Office to Laval and Laurentian Branch, as cashier.

Cathy Dagg, from Corporate Accounting Division, to Ottawa Branch, as Clerk — Underwriting.

25th Anniversary

Edward A. Arczewski, Senior Inspector, Barrie Office.

Raymond Boisclair, Information and Communication Officer, Montreal Branch.

Retirement

Sheila C. Holmes, Senior Clerk, Legal Division.

Lucille B. Tessier, Editor, Perspective, Public Affairs Division.

Edward S. Panke, Chief Appraiser, Yellowknife Branch.

Melina E. Johnson, RNH Counsellor, Halifax Branch.

Deceased

Jeanne Spénard, Finance Officer, Real Estate Division, died on 31 August, 1988. (Retired 28 September 1985.)

Jack W. MacKenzie, Ontario Regional Office, died on 5 September, 1988. (Retired on 11 August, 1969.)

William James Stribling,

Distribution Officer, ICOM, died on 7 September, 1988. (Retired on 1 March, 1985.)

Raymond Lemay, Montreal Branch, died on 2 September, 1988. (Retired on 14 August, 1974.)

Clara D. Frey, Clerk, Agreements, Edmonton Branch, died on 19 September 1988. (Retired 15 June 1984.)

Edgar T. Harris, Compliance Inspector, Victoria Branch, on 17 September, 1988 (Retired 31 May, 1957.)

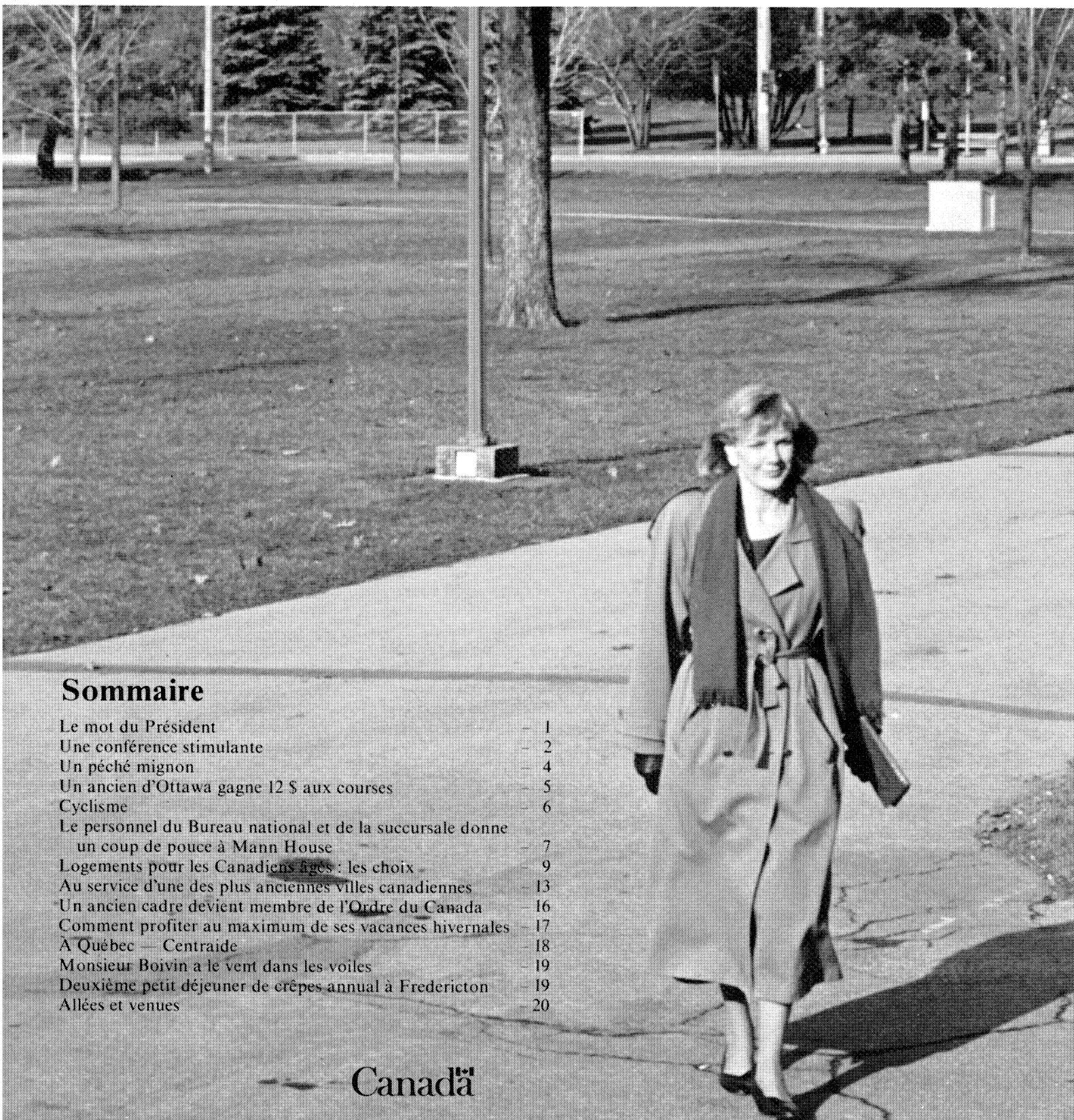
John Wilkinson, Inspector, Fort William Branch, on 23 September, 1988. (Retired 7 October 1977.)

Sofia Wolowska, Ottawa Branch, on 3 October, 1988. (Retired 1 December 1964.)

**people
and places**



PERSPECTIVE



Sommaire

Le mot du Président	1
Une conférence stimulante	2
Un péché mignon	4
Un ancien d'Ottawa gagne 12 \$ aux courses	5
Cyclisme	6
Le personnel du Bureau national et de la succursale donne un coup de pouce à Mann House	7
Logements pour les Canadiens âgés : les choix	9
Au service d'une des plus anciennes villes canadiennes	13
Un ancien cadre devient membre de l'Ordre du Canada	16
Comment profiter au maximum de ses vacances hivernales	17
A Québec : Centraide	18
Monsieur Boivin a le vent dans les voiles	19
Deuxième petit déjeuner de étapes annuel à Fredericton	19
Allées et venues	20

Canada



Les marques d'appréciation pleuvent!

Comme la plupart d'entre vous le savent, le vérificateur général a récemment déposé son rapport devant le Parlement. Y figurent des exemples d'organisations «performantes», qui ont montré qualités exceptionnelles.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement se trouve au nombre des organisations, notables par leur taille et l'envergure de leur action, qu'a distinguées le vérificateur général. Après le dépôt de ce rapport, la presse canadienne a fait l'éloge de la Société.

Les louanges pleuvent! Nous vous en dirons davantage dans un prochain numéro. Pour l'instant, nous voulons vous faire part de la première marque d'appréciation personnelle qui est parvenue au président. C'est un ancien président de la Société qui en est l'auteur. . .

Raymond V. Hession

Le 15 décembre 1988

M. George Anderson
Président
Société canadienne d'hypothèques et de logement
682, chemin de Montréal
Ottawa (Ontario)
K1A OP7

Mon cher George,

Cela ne pouvait manquer d'arriver, mais je suis ravi de l'éloge que le vérificateur général du Canada fait de la gestion de la SCHL.

Vous pouvez vous enorgueillir, à juste titre, du travail que vous avez accompli, vous, vos gestionnaires et vos employés. Nous qui avons toujours tenu la Société en haute estime, nous vous en félicitons.

Je vous prie de croire, mon cher George, à mon souvenir le plus cordial.

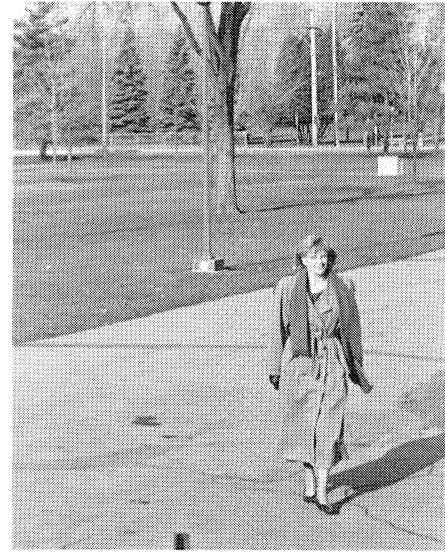


R.V. Hession

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.

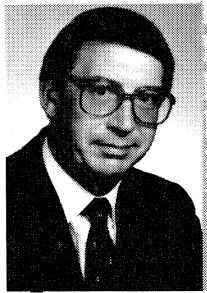


Félicitations

Lynn Smyth (*Logement social — Bureau national*) arrive au travail, au lendemain de son élection à l'échevinage, à la ville d'Ottawa. Dans quelques mois, nous demanderons à Lynn si son expérience à la Société lui est utile dans son rôle d'échevin. □

N'oubliez pas ...

Vos nominations pour les prix «Hommage du Président à l'excellence».



Le mot du président

Le roman écrit par George Anderson

J'ai été assez discret à propos du sondage sur le climat organisationnel pendant l'été : je désirais vous donner l'occasion de l'évaluer vous-même.

Maintenant que vous avez eu le temps de prendre connaissance de ce rapport préparé par les consultants du Groupe Hay, j'aimerais partager quelques-unes de mes réflexions à ce sujet avec vous.

J'espère que vous tomberez d'accord avec moi sur le fait que ce rapport reflète assez justement les sentiments que les gens de la SCHL entretiennent à l'endroit de l'organisme pour lequel ils travaillent.

J'espère également que vous serez fiers, comme je le suis, de ce que ce rapport projette l'image d'un groupe de personnes très dévoué ayant clairement en tête ses visées et le cheminement pour y arriver.

Chez Hay, on m'a confié à titre personnel qu'on n'avait pas vu de résultats si positifs au sein des entreprises privées ou publiques depuis fort longtemps.

Nous parlions depuis deux ans de notre objectif de faire de la SCHL l'une des sociétés d'élite du Canada. À la lumière de certaines preuves objectives et convaincantes, je pense que nous pouvons dire que nous avons atteint notre but.

Tout d'abord, il y a eu le rapport du Vérificateur général du Canada. Il s'était mis à la recherche d'organisations qui fonctionnaient particulièrement bien. Parmi toutes celles de la Fonction publique fédérale, il a pu en trouver six. La SCHL, bien entendu, était du nombre, et de loin la plus importante du groupe. Cela en dit long à propos de notre efficacité et de notre productivité.

Vous avez fourni les autres preuves dans le *Sondage sur le climat organisationnel*. La majorité des employés de

la SCHL y ont déclaré que, dans l'ensemble, ils considéraient notre société comme l'un des meilleurs employeurs aux Canada.

Ainsi, vous en convenez vous-même, ce but a été atteint. Notre prochain objectif est de continuer à être l'une des sociétés d'élite, et à nous améliorer encore sous ce rapport.

En indiquant dans le questionnaire les aspects que la Société pouvait améliorer, vous avez rendu l'un des plus importants services à la Société.

Un seul des 19 aspects étudiés se trouvait nettement sous la moyenne établie par les compagnies sur les- quelles le Groupe Hay a fait enquête. Il s'agit du souci que certains se font au sujet de la qualité de nos produits et services, qualité qui pourrait être sacrifiée pour le maintien des calen- driers et des objectifs de production.

Les résultats indiquent également que vous croyez qu'il faut veiller à ce que la paperasse ou les procédures inutiles ne nous submergent pas, et qu'il faudrait que les employés participent davantage aux décisions de gestion.

Nous nous attaquons d'abord à ce dernier problème, en demandant aux employés d'analyser plus en détails les résultats du sondage et de proposer des solutions aux problèmes qui y sont mis au jour. Comme vous le savez déjà, des groupes de discussion représentant les employés de tous les niveaux, d'un bout à l'autre du pays, sont mis en place pour ce faire.

Nous avons lu le rapport du Groupe Hay, mais désirons demander aux groupes de discussion ce que véritablement les gens avaient en tête lorsqu'ils ont exprimé leurs préoccupations à propos de certains aspects de nos activités.

Je désire savoir aussi précisément que possible quels problèmes les employés perçoivent. Ainsi, nous pourrons commencer à en ébaucher la solution. Je ne veux pas choisir des solutions erronées parce que nous n'aurons pas bien compris le problème.

Au cours des deux dernières années, nous avons porté une attention particulière à certains aspects de notre travail : développer le sentiment de notre orientation générale, mettre l'accent sur le rendement, les communications, la formation et le perfectionnement, la rémunération et les avantages sociaux. Le sondage a démontré que dans tous ces domaines, nous sommes sur la bonne voie.

Cela me prouve que nos efforts concertés peuvent changer la situation, que tous et chacun ont le pouvoir de faire bouger les choses.

Je veux dire par là que les personnes qui ont des postes de responsabilité, à quelque niveau que ce soit, peuvent, par leurs attitudes et leur comportement, entraîner le succès ou l'échec de leur propre section, même si leur travail se situe dans un contexte plus vaste.

Ensemble nous avons changé des choses importantes au cours des quelques dernières années. Si nous continuons à gérer de façon responsable et intelligente, nous continuerons de faire de la SCHL une société plus productive et un employeur pour lequel il est de plus en plus agréable de travailler. □

REMARQUE : si vous désirez que le
Président traite de certaines questions
dans cette rubrique, s.v.p. les lui
adresser aux soins de la revue
Perspective, Centre des Relations
publiques, Bureau national.



Une conférence stimulante

Les agents de souscription de la Société se sont réunis à Ottawa, à la mi-octobre, pour leur conférence de 1988. Cette réunion, qu'ils ont trouvée très stimulante, leur a permis de faire le plein d'idées nouvelles et de remettre sur pied certains réseaux dans le but d'accroître notre part du marché tout en améliorant le service à la clientèle.

Cette conférence s'est déroulée dans une atmosphère positive et enthousiaste depuis la réception inaugurale jusqu'au discours de clôture de Jean-Marc Chaput. Entre les deux, les agents de souscription de la SCHL ont eu droit à des exposés, des expositions, des réceptions et des ateliers pratiques. Ils ont examiné les succès remportés dans divers bureaux qui témoignaient de l'orientation commerciale nouvelle de la SCHL et ils ont étudié les changements survenus dans les besoins de la clientèle ainsi que leurs répercussions sur la Société.

Il s'agissait non pas de s'attarder sur des questions touchant les directives et les méthodes qui pouvaient être examinées ailleurs, mais plutôt de créer une bonne ambiance visant à montrer aux agents de souscription qu'ils travaillent au sein d'un organisme professionnel qui respecte leurs opinions. Le thème choisi était donc : «Exploiter nos succès pour assurer notre avenir.»

Plusieurs réussites ont été évoquées dans le cadre d'exposés ou de simples discussions. Citons notamment :

- les efforts déployés par le bureau de Montréal pour rationaliser le stockage de l'information concernant chaque client et diriger sélectivement les envois collectifs;
- la façon dont le bureau de Moncton a amélioré sa présence et son image. Ses employés sont allés jusqu'à envoyer des fleurs à des clients hospitalisés et à surprendre des clients qui leur rendaient visite en les accueillant avec un café additionné de sucre et de crème exactement à leur goût (d'après les renseignements figurant dans leur dossier);
- la «fiche de rapport du prêteur» du bureau de Sault-Sainte-Marie;
- le succès remporté par le bureau de Whitehorse en plaçant des brochures d'information près des caisses



La salle de réunion était comble et tout le monde était attentif.



Même si la planification, la conception et l'exécution de la conférence se sont faites en grande partie dans les bureaux extérieurs, il fallait quelqu'un pour réunir ensemble tous les éléments. Elizabeth Thorn, agent de formation à la Division de la souscription, reçoit des félicitations pour son travail.

des magasins de matériaux de construction;

- les nombreux contacts que Kingston a établis en participant aux réunions des constructeurs et des agents immobiliers et en publiant un bulletin de nouvelles; ainsi que le «Plan de commercialisation des constructeurs» du bureau de Prince George.

Paul Mullen, (directeur, Souscriptions résidentielles, Société d'hypothèques CIBC) a fait valoir les opinions d'un spécialiste de l'extérieur. À son entrée à la banque, en 1972, «les hypothèques étaient offertes en une seule saveur : la vanille. Aujourd'hui, j'ai l'impression de travailler chez Baskin-Robbins. Parmi la multitude de nouveaux produits sur le marché, certains sont plus avantageux que d'autres. Malgré cela, de nombreux prêteurs offrent à peu près les mêmes options et l'emprunteur d'aujourd'hui

est mieux informé, a-t-il ajouté. Nous sommes tous obligés d'être compétitifs et dynamiques et notre service nous distingue de nos concurrents. Nous devons mettre des professionnels compétents et courtois en contact avec la clientèle.»

«Nous avons été tellement occupés ces deux ou trois dernières années, a-t-il précisé, que cette activité sans précédent nous a donné un faux sentiment de sécurité. Nous nous sommes contentés de prendre note des commandes et de travailler à notre propre rythme. Les clients se présentaient d'eux-mêmes à notre porte, ce qui nous a fait perdre nos talents de vendeurs lentement, mais sûrement.»

Le conférencier a passé en revue les rapports de la CIBC et de la SCHL. «La CIBC terminera l'exercice 1988 avec des prêts approuvés d'un montant d'environ 7,5 milliards de dollars dont 17 p. 100 seront assurés en vertu de la

LNH, au lieu de 14 p. 100 en 1987. Les initiatives que vous avez prises depuis 18 mois ont certainement contribué à cette augmentation. Nous constatons, dans les succursales, une coopération et une souplesse renouvelées que je vous recommande d'entretenir» a-t-il déclaré.

Mullen a terminé son exposé en indiquant les secteurs dans lesquels il serait peut-être possible d'accélérer les délais et d'améliorer les systèmes d'exécution. Il s'est même demandé si, un jour, son personnel ne pourrait pas prendre des engagements préalables au nom de la SCHL ou si ses évaluateurs ne pourraient pas faire des évaluations pour le compte de la Société!



L'auditoire écoute attentivement le conférencier motivateur, Jean-Marc Chaput. Son exposé a orienté tous les esprits dans la bonne direction.



Un joyeux groupe réuni au cours de la réception inaugurale : Dave Olafson, de Charlottetown, Gary Phillips, de Sydney, Donna Atton, de Saskatoon, Gerry Lorenz et Karen Toplins, de Winnipeg.

Ce qu'ils en disent...élection des observations des participants

« Un succès...encourageant... organisé de mains de maître. »

*Bill Joyner,
Directeur — Programmes,
Yellowknife*

« Les participants avaient toutes sortes de bonnes idées pour la commercialisation et ils ont pris de nombreuses initiatives personnelles. Nous en parlons encore et nous incluerons certaines de ces idées dans notre plan pour 1989. »

*Bertrand Marcotte,
Directeur de programme —
Souscription,
Montréal*

« Excellent! Conférence agréable, divertissante et productive. Une des meilleures que nous ayons eues. »

*Norm Blaine,
Directeur — Programmes,
Kelowna*

« Il a été très intéressant de comparer ce que nous faisons à l'Île-du-Prince-Édouard avec les initiatives de commercialisation prises ailleurs. »

*Dave Olafson,
Directeur de programme —
Souscription et logement social,
Charlottetown*

« Nous en avons tous appris sur la commercialisation et les conférenciers nous ont aidé à comprendre la

nécessité de mieux connaître les clients. Cette expérience a été très enrichissante. »

*Karen Toplins,
Agent de programme —
Souscription,
Winnipeg*

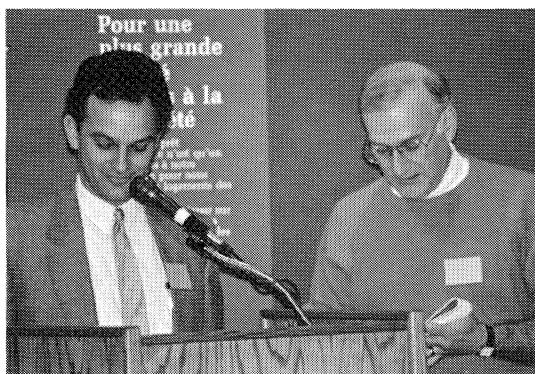
« La teneur du programme était excellente, très variée. Elle faisait appel au personnel de la SCHL et à certains conférenciers de l'extérieur. Il s'agissait d'une expérience nouvelle. »

*Donna Hunter
Directeur de programme —
Souscription,
Toronto*

Au cours du dernier exposé, le conférencier motivateur bien connu, Jean-Marc Chaput, a repris l'un des principaux thèmes de la conférence (à savoir que les contacts personnels permettent d'élargir la clientèle) en conseillant aux agents de souscription de ne pas avoir peur de se montrer humains. « Rien ne vous interdit de rire ou de pleurer avec un client ou de le remercier de faire affaire avec vous » a-t-il fait valoir. Nous devons nous conduire comme des êtres humains qui font leur travail et non pas comme des bureaucraties anonymes qui se cachent derrière un titre.

Pour terminer, Chaput a attiré l'attention sur l'une des règles de K.C. Irving, l'un des hommes les plus riches du monde (un Canadien!) qui interdit à tous ses employés d'inscrire leur titre sur leur carte d'affaires. Ils doivent se distinguer par leurs qualités humaines.

Ce dernier message concluait parfaitement deux journées très stimulantes. □



Arnie Gallo, de Sudbury, et Bob McAllister, de la région de l'Atlantique, se partagent le podium.

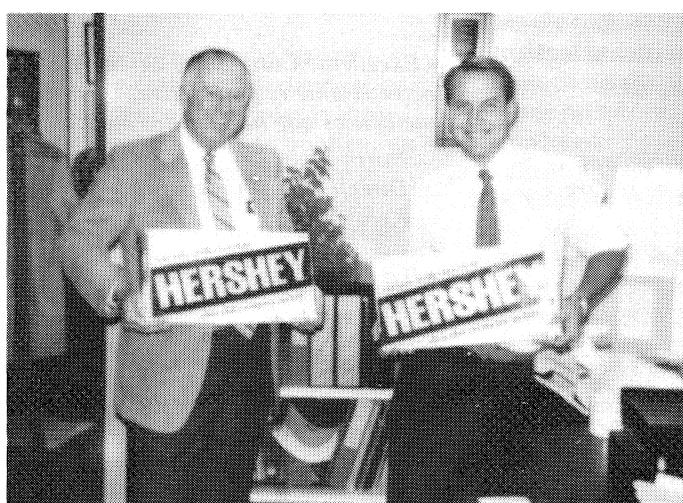
En plein travail à l'un des ateliers.



Un péché mignon

Russ Finch, directeur de programme, Souscription, et son agent de programmes, Ray Bélanger, de la succursale d'Ottawa, ont été invités à prendre la parole devant les agents d'immeuble de la région du Centre de la Chambre d'immeuble St. Lawrence, au club de golf de Smiths Falls, le 5 octobre 1988.

Russ et Ray ont parlé des lignes de conduite actuelles de la SCHL concernant la souscription hypothécaire avec une quarantaine de courtiers et ils ont invité ces derniers à profiter des possibilités de vente qui s'offraient à eux en invitant leurs clients et les institutions prêteuses à recourir à l'assurance hypothécaire LNH. Ils ont particulièrement insisté sur l'utilisation de notre programme à primes peu élevées. Leur exposé a suscité beaucoup d'intérêt, comme en témoigne le grand nombre de questions posées.



Pour les remercier, la Chambre d'immeuble a offert à Russ et Ray deux tablettes de sept livres de chocolat. La chocolaterie Hershey est, en effet, l'une des principales industries

de Smiths Falls. Nous vous laissons deviner le sort qui a été réservé à ces tablettes de chocolat, mais les employés de la succursale semblent tout sucre tout miel ces jours-ci. □

Un ancien d'Ottawa gagne 12 \$ aux courses

Si vous imaginez les retraités comme des gens fragiles qui passent leur temps devant leur téléviseur en fumant la pipe ou en tricotant des écharpes, vous vous trompez.

Les retraités de la SCHL sont, dans l'ensemble, des personnes dynamiques qui ne ratent pas une occasion de se réunir pour s'amuser. Et ce n'est pas pour ressasser leurs souvenirs du passé! Lors d'une récente réunion, les retraités d'Ottawa ont révélé qu'ils organisaient des ligues de quilles, des soirées de bridge, des tournois de golf, des soirées dansantes et même (nous a-t-on dit) des soirées aux courses!

Ils s'intéressent également de près aux questions qui les touchent directement comme les pensions et la mise sur pied d'un régime d'assurance dentaire.

Leurs réunions officielles se déroulent dans les formes (avec des motions, des votes et des procès-verbaux), mais la présentation des rapports est souvent prétexte à rire.

Par exemple, le rapport de Jean Benoit sur la dernière soirée aux courses était formulé dans les termes les plus succincts : « J'ai gagné 12 \$, merci. » Cela dit, il s'est rassis.

Ou encore, quand les joueurs de bridge ont présenté leur rapport et qu'ils ont dit que tout le monde changeait souvent de partenaires, ils ont déclenché l'hilarité générale.

La réunion d'octobre, à Ottawa, avait quand même un côté sérieux... deux en fait. Al et Lucille Rocque avaient dressé une magnifique table chargée d'objets d'artisanat faits à la main pour recueillir des fonds à l'intention des handicapés. Comme Noël n'était pas loin et qu'il y avait beaucoup de petits-enfants à gâter, ces articles se sont vendus comme des petits pains. Il y a eu ensuite la principale motion de la journée.

Au début de l'année, on avait suggéré d'organiser une assemblée ou une fédération officieuse des divers groupes de retraités du Canada. Il existe des groupes officiels à Toronto et à Montréal, mais seulement quelques regroupements officieux comme celui de Halifax.



Les chefs se réunissent. Dick Parkinson, à gauche, est venu de Toronto et François de Lorimier est venu de Montréal pour rencontrer les membres de l'Association des retraités d'Ottawa dont le président est Fred Coll (au centre).

Oui! Personne n'était opposé à la création éventuelle d'une fédération nationale informelle qui ne serait pas limitée aux trois villes.



Levée de fonds pour une bonne cause. À la table des produits d'artisanat, on retrouve les Rocques et les O'Reilly. Lucille Rocque a tricoté de nombreux articles.



Les représentants d'Ottawa, de Toronto et de Montréal ont pris des contacts en ce sens et Dick Parkinson ainsi que François de Lorimier ont fait rapport de leurs discussions à ce sujet.

Dick Parkinson a dit que Toronto était généralement d'accord, à la condition que l'assemblée générale le soit également. «Nous voulons trouver un moyen d'aborder les questions qui se posent à nous et d'amener les retraités à jouer un rôle dans leur organisation.»

François de Lorimier, qui a avoué avoir appris à taper à la machine depuis son départ pour la retraite, a déclaré que le groupe de Montréal rassemblait maintenant une centaine de retraités, même s'il avait été formé il y a seulement trois ans. Il faut faire quelque chose pour les personnes des régions éloignées et François de Lorimier se demande donc comment organiser l'ensemble du pays. Néanmoins, on s'est généralement prononcé en faveur de ce genre d'initiative à Québec.

Une motion a été proposée en vue de constituer une fédération sur des bases officieuses ainsi qu'un amendement visant à inclure tous les retraités du pays. La motion a été adoptée à l'unanimité avant que la séance ne soit levée pour le déjeuner de midi où tout



le monde en a profité pour échanger des nouvelles des amis et collègues.

Norm Hallendy, qui assistait à sa première réunion à titre de retraité, a vite été dans son élément comme en attestera l'une de nos photos. Toutefois, l'ensemble du groupe s'est montré très actif et son intérêt portait aussi bien sur «Shelter Unlimited» qui assiste les pays du Tiers-monde qu'à l'aide à Centraide.

Le groupe est prêt à accueillir d'autres retraités. Son président, Fred Coll (à Ottawa au 563-1919) se fera un plaisir de fournir des renseignements. □

Un nouveau membre de l'Association des retraités dont le visage est familier, Norm Hallendy, partage une collation avec le groupe après la rencontre.

Nous sommes à la recherche de courts articles ou de renseignements émanant d'employés retraités ou les concernant à partir desquels il serait possible d'écrire des articles.

Norm Hallendy, qui a récemment pris sa retraite, a accepté de nous fournir bientôt un article...à suivre!

Cyclisme

À tous les ans, dans la région de Québec, a lieu un événement sportif amateur de grande envergure : la *Randonnée des Gouverneurs*. Cet événement se déroule sous l'égide de la Fondation des Gouverneurs, organisme voué à la promotion du sport amateur.

Chacun des cyclistes désirant participer à la randonnée doit se faire commanditer et l'argent ainsi recueilli est redistribué parmi diverses organisations sportives de la région.

Les cyclistes doivent parcourir les 128 km habituels séparant le lieu de départ (Trois-Rivières) et celui d'arrivée (Sainte-Foy, en banlieue de Québec) dans un des quatre pelotons formés (20, 25, 30 et 35 km/h).

Marcel Frenette et Marc Pelletier de la succursale de Québec étaient parmi



On voit Marc Pelletier, à gauche, et Marcel Frenette lors de leur arrivée à Sainte-Foy. Ils arborent fièrement le certificat attestant de leur réussite.

les 596 cyclistes à se lancer dans cette épreuve le 11 septembre dernier. Ils s'étaient inscrits dans le groupe des 25 km/h et ont franchi les 135 km (il y a eu des détours) en six heures, ce temps incluant les quatre arrêts prévus.

Cet «exploit» constituait leur deuxième performance. En effet, l'année dernière, ils avaient pris le

départ dans le peloton des 20 km/h pour un périple éprouvant (vent de face et pluie sur toute la longueur du parcours) de plus de sept heures.

Peut-être les verrons-nous dans le peloton des 30 km/h l'an prochain et souhaitons que leur exemple saura susciter une certaine émulation chez d'autres employés de la succursale! □

Le personnel du Bureau national et de la succursale donne un coup de pouce à MANN HOUSE

Les annales de la SCHL attesteront que *Mann House*, un centre pour les femmes pharmaco-dépendantes, a été inauguré officiellement le 4 juillet dernier, qu'un ministre assistait à l'inauguration, que la Société a accordé son aide, dans le cadre d'un programme sans but lucratif, sous la forme d'une contribution pour allégement d'intérêt de 100 p. 100.

Tels sont les faits, mais les faits ne disent pas tout, étant donné qu'un grand nombre d'employés de la SCHL ont également participé à ce projet de Charlottetown.

Tout a commencé lorsqu'une publication intitulée « Common Ground », qui contient des nouvelles et des points de vue intéressants les femmes de l'Île-du-Prince-Édouard, a lancé un appel à l'aide en faveur de *Mann House*. Cet appel, qui signalait l'aide accordée par la SCHL pour

Charlottetown où elles sont allées s'ajouter aux articles recueillis sur place à l'intention de *Mann House*.

Velma n'avait aucun lien particulier avec Charlottetown. Elle a simplement pris note des besoins et elle a estimé que notre équipe était suffisamment nombreuse pour apporter son aide. Elle a été étonnée de voir à quel point son appel avait été entendu. Notre personnel a été louangé de ses efforts dans une lettre du président de *Mann House*, de même qu'à l'occasion d'interviews donnés aux médias.

Joan Duffy, président de *Mann House*, a également écrit au ministre Stewart McInnis pour le remercier de toute l'assistance que la succursale de Charlottetown avait apportée pour lancer le projet.

La SCHL était également très bien représentée à l'inauguration officielle, comme nos photos en attesteront. La



l'immeuble, indiquait que le centre avait besoin de tout, des meubles aux cintres à vêtements, en passant par les appareils électroménagers et les casseroles. Cette publication est diffusée surtout dans l'Île où elle est tombée sous les yeux de certains employés de la succursale.

Sans doute est-il un peu plus étonnant qu'elle soit parvenue jusqu'à Velma Clément, du Bureau national, présidente sortante du Groupe consultatif des femmes. Elle avait été inscrite sur la liste de diffusion lorsqu'elle était présidente.

Velma a pris note des besoins, a lancé un appel à la générosité sur les tableaux d'affichage du Bureau national et a fini par recueillir et emballer dans des caisses les objets donnés par ses collègues. Elle a expédié ces caisses à la succursale de

À la cérémonie d'inauguration de la maison Mann par la SCHL, le 4 juillet dernier, on retrouvait, dans l'ordre habituel, l'hon. Joe Ghiz, premier ministre de l'Île-du-Prince-Édouard, l'hon. Tom McMillan, ministre de l'Environnement, ainsi que Mme Joan Duffy, présidente de la Mann House Corporation.

vice-présidente des Affaires publiques, Christine Rump, a offert un tableau au nom de la Société.

Mann House est le seul foyer de transition de l'Île pour les femmes qui ont besoin d'une période d'adaptation entre une cure de désintoxication intensive et un retour à une vie normale. Comme la direction du Centre l'a fait remarquer dans un communiqué, les hommes ont ce genre

de services à leur disposition depuis des années.

Les femmes doivent séjourner à *Mann House* de trois à six mois. Elles doivent se plier à certaines règles de base visant à les préparer à reprendre une vie normale le plus tôt possible. Il leur faut notamment assister et participer à certaines activités telles que les réunions des Alcooliques anonymes et, au cours des deux premières semaines, si les résidentes désirent quitter l'immeuble, elles peuvent se prévaloir du système de compagnons. Leur famille et leurs amis sont invités à venir les voir au cours des heures de visite.

En échange, le personnel de *Mann House* traite les résidents de façon humaine et équitable en protégeant leur anonymat dans la mesure du possible.

Les employés de *Mann House* ont beaucoup d'amitié pour le personnel de la SCHL et n'oublieront pas de sitôt l'aide qu'il lui a apportée, non seulement de façon officielle, mais également sous la forme de multiples dons anonymes. □



Tom McMillan et Joan Duffy admirant la plaque commémorative remise par la SCHL.



La maison Mann, telle qu'elle se dresse aujourd'hui.

Plusieurs membres du personnel de la succursale de Charlottetown étaient présents, notamment (de gauche à droite) Julie Robison, Christine Rump, vice-présidente des Relations publiques, Len Bulmer, Joan Duffy, John Dawes, directeur du bureau régional et de la succursale de Charlottetown, ainsi que Gail Mabey et David Olafson.

Difficulté d'adapter les logements pour les personnes âgées qui perdent de plus en plus leur autonomie

Ceux qui recherchent des formes de logements pour les Canadiens âgés ont beaucoup de mal à les adapter en fonction des nouveaux besoins des résidents qui continuent de vieillir. On n'a pas la même autonomie à 80 ans qu'à 70 ans.

Voilà un des nombreux points qui ont donné à réfléchir au cours d'une Conférence commanditée par la SCHL en octobre dernier « Logements pour les Canadiens âgés : les choix ».

Les délégués ont compris qu'il faut mettre au point un vaste éventail de possibilités de logement surtout dans les régions rurales et qu'il est essentiel de mieux coordonner l'offre de logements et de services communautaires.

Au cours de cette conférence de deux jours, les délégués ont examiné les possibilités qui s'offraient aux Canadiens âgés y compris les formes les plus courantes comme les coopératives d'habitation, le logement public et autres types d'habitation que construisent les organismes de logements sans but lucratif. Les délégués se sont penchés également sur les options de logements moins familières comme le logement protégé, la communauté fournissant les soins à vie et le pavillon-jardin ou logement volant.

Les participants ont présenté les résultats de nombreuses études et d'histoires de cas. Danielle Maltais de Montréal a présenté un projet-témoin en démontrant comment de simples modifications mineures et non dispendieuses pouvaient aider les personnes âgées à vivre une vie autonome tandis que Marguerite

Chown de Winnipeg et Leah Dobkin de Washington ont exposé des thèmes semblables.

Le logement protégé a été passé au peigne fin; Sharon Peebles d'Ottawa l'a proposé comme une option qui s'offrait aux personnes âgées en période de transition. Elle a souligné que pour adopter ce mode de vie, les résidents devaient être souples, sociables et capables de s'adapter. Gordon Striea a passé en revue l'expérience de la Floride tandis qu'Allan Snowe de Guelph a expliqué le concept de l'habitation de type Abbeyfield qui est une forme de logement sans but lucratif. Ce mode d'habitation assure aux personnes âgées la compagnie d'autres personnes et leur offre d'autres possibilités tout en leur permettant de conserver leur indépendance.

Plus tôt, Gordon Priest de Statistique Canada a fait remarquer que la population vieillissante augmente au Canada et que les revenus réels sont généralement plus élevés. Nous avons néanmoins perdu du terrain puisque les locataires ont des problèmes d'abordabilité. Il a signalé qu'un nombre croissant de Canadiens âgés vivent seuls et qu'en général, les espérances de vie sont de plus en plus longues.

De nombreux groupes s'en sont pris à l'idée d'institutionnaliser inutilement les personnes âgées. L'institutionnalisation, au rythme où nous la pratiquons actuellement, coûte extrêmement cher sur le plan social et financier, d'ajouter Gordon Priest. Un conférencier

d'outre-mer David MacFadyen, est d'avis que ce pourcentage est plus élevé au Canada qu'à l'étranger.

Evelyn Shapiro de l'Université du Manitoba a repris le concept de logement protégé parce qu'elle est d'avis que la solitude mène directement à l'institutionnalisation.

Dans l'ensemble, on en est arrivé à la conclusion qu'il existait une abondance de données et d'information concernant les possibilités de logements qui s'offraient aux personnes âgées. Il est devenu évident qu'on avait restreint les échanges d'information jusqu'ici puisqu'il fallait d'abord régler les conflits de compétence.

Parmi les 700 délégués qui ont participé à cette conférence, un grand nombre représentait directement des groupements de personnes âgées. Ils sont venus appréhender de nouvelles idées et de nouveaux concepts qu'ils pourront mettre en pratique dans leur propre région. C'est en grand nombre qu'ils sont repartis, remplis d'enthousiasme et rêvant de poursuivre le débat dans leur collectivité locale avec les représentants élus, et aussi les dirigeants et le personnel responsable de la SCHL.

Cette conférence a permis à la Société de mieux se faire connaître dans le public. Elle a pu rehausser son image à titre d'organisme philanthropique. À l'issue de cette conférence, les attentes sont montées en flèche même si elles ne sont pas encore complètement axées sur des buts précis. Il ne fait aucun doute qu'il s'agit d'un objet dont on entendra beaucoup parler d'ici quelque temps. □

Que fait-on maintenant?

Une conférence comme celle sur les « Logements pour les Canadiens âgés : les choix » rassemble des représentants d'institutions et d'autres secteurs ayant un rôle à jouer dans le logement des personnes âgées. De telles occasions d'échanges de vues ne sont pas fréquentes et l'isolement peut être à l'origine de fausses impressions.

Interrogé par *Perspective* après la conférence, Eugene Flichel, vice-président principal, Propositions, recherche et programmes, a dit que l'un des plus grands bienfaits de celle-ci est d'avoir enrichi le débat sur les possibilités de logement d'une quantité d'informations qu'il aurait été impossible de réunir autrement. Ce qu'il faut

maintenant, c'est faire connaître ce qui s'est dit à la conférence à tous ceux qui ont un rôle décisionnel à jouer au pays.

« Je suis sûr que, déjà, il y a des groupes et des entrepreneurs en train de tirer concrètement partie des fruits de la conférence. »

Un des objectifs de cette conférence, de dire M. Flichel, était d'amorcer le



débat sur le logement des personnes âgées, question qui va évoluer au cours des 2 ou 3 prochaines décennies.

M. Flichel ne croit pas que la conférence aura des répercussions immédiates sur les bureaux extérieurs, bien qu'on soit à étudier, avec le comité consultatif, la possibilité d'organiser des ateliers provinciaux pour tirer parti du travail de préparation de la conférence et des discussions qui y ont eu lieu. Certains bureaux extérieurs peuvent avoir un rôle à jouer dans un proche avenir,

mais l'action à plus long terme de nos bureaux sera déterminée à mesure que la situation évoluera.

Nombre de participants à la conférence ont grandement apprécié l'apport des représentants étrangers; les exposés de ces derniers leur ont fait connaître des idées et des solutions mises à l'essai dans d'autres pays. «Peut-on demander aux personnes âgées ce qu'elles veulent si elles ignorent les possibilités qui s'offrent à elles,» demande M. Flichel? «Même certains experts ne les connaissent pas

encore toutes. Aussi, nous sommes en train, tout d'abord, de rassembler des informations sur ce qui se fait pour aider les gens à trouver la bonne réponse à leurs problèmes.»

«Parallèlement, ajoute M. Flichel, nous continuons d'entreprendre des travaux d'étude sur diverses questions et de chercher ces moyens d'aider des entrepreneurs à réaliser certaines possibilités, comme la location viagère.»

«Bref, a-t-il conclu, la conférence constitue un excellent point de départ pour la route que nous aurons à parcourir.» □

Les conférenciers invités sont pris dans la brume à Halifax

Lorsque vous êtes chargée d'organiser une grande conférence, vous avez vite fait de vous apercevoir qu'une multitude de détails peuvent vous mettre des bâtons dans les roues. D'ailleurs, la plupart des organisateurs savent bien que le principe de Murphy est juste, que si ça peut aller mal, ça ira mal!

Rosine Gerhard fut la coordonnatrice de la Conférence sur les options de logements pour les Canadiens âgés en octobre dernier. On lui a demandé quelle avait été la crise la plus grave de son mandat. «Ce fut lorsque mes quatre conférenciers invités ont été immobilisés à l'aéroport d'Halifax en raison de la brume. Trois d'entre eux ont réussi à présenter leur exposé juste à temps et j'ai pu trouver un autre conférencier qui a accepté de remplacer le quatrième. Ce genre de situation peut vous donner des cheveux gris très rapidement.»

Bien sûr, tous les souvenirs de Rosine ne sont pas si noirs. Au contraire. En rétrospective, un de ses meilleurs souvenirs porte sur le travail d'équipe qu'il a fallu faire pour mener à bien cette conférence. Rosine faisant allusion, bien sûr, à l'équipe qui y était

engagée directement mais aussi, aux employés de la Société qui ont dû adapter leurs priorités et leurs méthodes aux besoins de la conférence. «Ces personnes avaient toutes quelque chose de spécial,» a-t-elle déclaré.

Tout s'est déroulé comme prévu à l'heure des repas malgré les affreux cauchemars qui sont venus hanter Rosine avant la conférence. N'avait-elle pas rêvé à tous les petits détails qui peuvent aller de travers lorsqu'il faut servir 700 personnes à la fois, non seulement à un seul repas, mais plusieurs fois? La réalité s'est rapprochée du rêve lorsque les exposés présentés avant le repas ont pris fin quelque 20 minutes trop tôt, mais ceux qui s'occupaient des repas ont trouvé le moyen de servir les délégués à temps.

Deborah Schnay organise des conférences et elle a travaillé avec l'équipe. Cette professionnelle est tout à fait consciente de ce qui peut aller de travers à une conférence de cette importance... et je vous dispense des détails qu'il serait impossible de publier ici. Deborah nous a raconté une anecdote tout à fait anodine qui, pourtant, aurait pu très mal tourner.

Les responsables de la conférence communiquaient entre eux à l'aide de walkies-talkies. Mais ils n'étaient pas les seuls : le personnel de sécurité au *Trade Centre* communiquait aussi de cette façon même s'ils avaient leurs propres petits postes émetteurs-récepteurs portatifs de radio qui étaient complètement distincts. Même avec cette précaution, à l'intérieur de l'immeuble, il y avait du chevauchement si bien que les messages étaient parfois captés par un autre système. Or, quelqu'un appela Deborah à un moment particulièrement difficile. «Je suis en train de lutter contre les flammes à la salle Port Royal» répondait-elle, en voulant dire, bien sûr, qu'elle était très occupée. Ce commentaire est passé sur les ondes du système de sécurité si bien qu'une foule d'agents de sécurité se précipitèrent vers la salle principale de la conférence tandis que d'autres avertissaient le service d'incendie. Heureusement, les délégués n'étaient pas dans cette salle lorsque les agents de sécurité sont venus combattre les flammes... de cet incendie imaginaire. □

Le programme de prix à l'excellence connaît un succès phénoménal

L'été dernier, tandis qu'ils s'affairaient à la préparation du prestigieux programme de la SCHL destiné à souligner l'excellence en matière d'habitation, Fanis Grammenos et Chris Terry (Division de la recherche) s'interrogeaient à savoir combien de

bulletins de participation ils allaient recevoir.

D'un commun accord, trente réponses leur avaient paru le minimum acceptable alors qu'une soixantaine aurait suffi à les porter aux nues. Ils étaient cependant loin de se douter qu'ils allaient recevoir 139 participa-

tions et que les bulletins continuerait d'affluer après la date de clôture du concours, tandis que le processus de sélection avait déjà été mis en branle.

La somme de travail réelle alors demandée a dépassé toutes les prévisions si bien qu'il fallut demander la collaboration de six personnes des

bureaux extérieurs en plus des 19 déjà affectées au classement préliminaire. Les six collaborateurs de dernière minute furent : Wazir Dayal et Debbie Wright du Bureau régional de l'Ontario, Glenn Wither du Bureau régional des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest, Jean Maheux du Bureau régional de l'Atlantique, Maria Hanna Siedleckowski du Bureau régional du Québec, ainsi que Raj Rana de la succursale de Hamilton. Outre ces derniers, Denise Lortie, administratrice du programme de bourses d'études a prêté main-forte du côté de l'administration.

« Un nombre étonnant de gens nourrissent des ambitions semblables aux nôtres et travaillent activement à les réaliser, d'expliquer Chris Terry; nous en ignorons le nombre exact, mais plusieurs des participants au programme étaient connus du personnel des succursales locales. » Chris a ensuite fait l'éloge du personnel des bureaux extérieurs qui a contribué au succès de la participation. « Ils ont travaillé très fort à solliciter la participation du public... leur soutien a été considérable. »

La sélection

La présidence du comité de sélection, dont la composition était exceptionnelle soit dit en passant, a été confiée à Michael Geller, un ancien de la SCHL qui occupe actuellement le poste de président de l'Institut canadien d'aménagement urbain. Au sujet du comité, Fanis Grammenos a fait remarquer qu'il réunissait les plus grands experts de l'habitation au pays. On y retrouvait notamment un représentant de la SCHL, Laurie Lithgow, directeur de la Division des normes des services professionnels. On se souvien-



dra que Laurie a également participé à la conceptualisation du programme l'an dernier.

La sélection des gagnants a pris deux jours et demi, sans compter le travail effectué en soirée, puisque le comité a étudié tous les dossiers de participants et analysé chacun des projets soumis. Le président, Michael Geller, a présenté les finalistes au comité de sélection en donnant la liste des points forts et des points faibles, le cas échéant, de chacun. Tous subirent un examen des plus approfondis.

Des 139 participants, un petit nombre ont été disqualifiés principalement du fait que les projets soumis étaient encore en construction, donc inachevés, ou qu'ils n'étaient encore qu'à l'étape de la conception.

La participation la plus forte, proportionnellement à la population, a été enregistrée au Québec et en Ontario, la Colombie-Britannique figurant en troisième place. Aucune participation de la part de l'Île-du-Prince-Édouard alors que les Territoires du Nord-Ouest, en dépit de leur faible population, ont tout de même réussi à inscrire trois projets, dont l'un a été primé.



Ce projet de Whitehorse, au Yukon, figure parmi les gagnants.

L'honorable Stewart McInnes en compagnie de quelques-uns des gagnants : (1^{ère} rangée, à partir de la gauche) Dennis Bowman et Susan Samila, de l'Hesperus Fellowship Community, Stewart McInnes et Elizabeth Lotto de la Metropolitan Toronto Housing Company Ltd. Au fond : Joseph W.

Solimany de l'Association polonaise de gymnastique (Brandon), Jack Evans du Club Kiwanis de Winnipeg, Dan Boyd de la Société de logement du Yukon et Saul Schubert de la Société de logement du Manitoba.

La liste des lauréats se partageait ainsi : deux au Manitoba, deux en Ontario et un au Yukon. Dix mentions honorables ont été décernées à divers projets à l'échelle du pays, du Nouveau-Brunswick à la Colombie-Britannique plus précisément.

Les lauréats

Contrairement à ce que la nature du programme porterait à penser, de la liste des quinze réalisations récompensées, près de la moitié n'étaient ni des immeubles ni des projets d'habitation. À ce sujet, Chris Terry a expliqué que « ce changement de perspective constitue la principale caractéristique du nouveau programme et fait figure de première au Canada. » Voici les cinq principales catégories récompensées.

Catégorie financement et mode d'occupation : le *Seniors Rental Start Program* de Winnipeg, présenté par la Société de logement du Manitoba en collaboration avec le Club Kiwanis Chateau. Ce programme propose une forme de financement permettant de réduire les frais d'habitation globaux déboursés par les gens âgés grâce à une baisse des taux d'intérêt et à une réduction de dix pour cent des coûts du projet. Il s'agit d'amener les gens du troisième âge de revenu moyen, qui possèdent souvent un capital appréciable dans l'immobilier, à investir dans le programme en contractant une seconde hypothèque. En retour, ils obtiennent un bail à vie sur leur nouvelle demeure, tout en étant assurés de récupérer leur mise de fonds initiale s'ils venaient à déménager.



Catégorie planification et réglementation : Joseph W. Solimany, du *Soko Manor*, et l'école *David Livingstone* de Brandon (Manitoba) ont reçu un prix pour leur projet d'intégration sous un même toit d'une résidence pour personnes âgées et d'une école. De cette façon, les aînés demeurent au sein de la communauté et le rapprochement des deux groupes d'âge facilite les échanges. Le programme prévoit également de livrer l'école à l'usage des locataires lorsque le nombre d'inscriptions ne justifiera plus sa vocation.

Catégorie technologie et production : le gagnant de cette catégorie est la Société de logement du Yukon (Whitehorse) pour le projet du *Closeleigh Manor*. Il s'agit d'une résidence de 30 logements pour personnes âgées, où l'on a appliquée une technique consistant à réaliser l'étanchéité de l'enveloppe du bâtiment et à installer un système de ventilation contrôlée assurant l'apport d'air frais à l'intérieur. On améliore ainsi la durabilité de l'immeuble de même que la santé et le confort des occupants. La résidence en question compte parmi les premiers immeubles de logements sociaux de plusieurs étages ainsi pourvus au Canada. Les lecteurs assidus de *Perspective* se rappelleront de l'article portant sur ce sujet paru dans le numéro de septembre 1988.

Catégorie mise en application/réalisation : le prix a été décerné à Susan Samila pour le projet *Hesperus Fellowship Community* à Thornhill (Ontario). Cette résidence pour personnes âgées et handicapées relève d'un organisme à but non lucratif qui vise à favoriser, d'une part, les échanges entre les aînés et le reste de la communauté et, d'autre part, ceux entre générations. On offre ainsi aux citoyens encore actifs, et même aux handicapés, de mener une vie indépendante tout en contribuant au mieux-être collectif. Les occupants ne déboursent que le tiers de la valeur réelle de leur logement et versent un loyer mensuel destiné à couvrir les frais d'exploitation. Des soins spéciaux peuvent être dispensés moyennant un supplément. L'interaction sociale joue dans les deux sens : les occupants ont accès aux installations de la communauté, dont une école du quartier, alors que les enseignants utilisent la résidence pour y tenir leurs réunions.



Fanis Grammenos, division de la recherche, discute d'un détail avec Norman Blackie. On voit à droite, Liliane Morgenstern et Martin Wexler.

La sélection progresse! On voit debout Michael Geller, président du comité de sélection, entre Sylvia Goldblatt et John Bassell.

Dans la **catégorie gestion**, le prix a été remis à la *Metropolitan Toronto Housing Company Ltd.* pour son système qui permet aux personnes âgées de choisir en une seule étape une résidence parmi une gamme variée grâce à un système centralisé d'inscription et de traitement des demandes. L'an dernier, ce système avait fortement impressionné une délégation britannique de hauts fonctionnaires de l'habitation en visite au Canada; voir à ce sujet le numéro de novembre 1988 de *Perspective*.

Cette méthode novatrice fait appel à un système automatisé d'utilisation simple qui calcule le revenu, détermine l'admissibilité du candidat, évalue le loyer qu'il est capable de verser et produit finalement un formulaire de demande dûment rempli. Le système sert également à traiter les offres de résidence et de financement hypothécaire sur le marché.

Remise des prix

La cérémonie a eu lieu à Halifax, en octobre dernier, lors de la conférence intitulée « Logements pour les Canadiens âgés : les choix. » L'ancien ministre responsable, l'honorable Stewart McInnes, a remis les prix aux gagnants devant une assemblée composée de plusieurs centaines de personnes.

Interviewé par la presse, Fanis Grammenos a révélé que « la question du logement pour les gens du troisième âge prendra de l'ampleur au cours des vingt à trente prochaines années. Il est temps aujourd'hui de penser aux solutions qui permettront d'éviter les problèmes envisagés pour l'avenir. »

De retour à son bureau, M. Grammenos a ajouté qu'il faut commencer à penser au prochain programme de prix à l'excellence, dans deux ans. On sait déjà que le thème sera différent, mais nulle décision n'a été prise à ce sujet. □

Au service d'une des plus

anciennes villes canadiennes

Trois-Rivières, le bureau qui dessert la Mauricie, relève de la succursale de Laval. Cette dernière assume maintenant l'administration du programme de logement coopératif et du PAREL des réserves indiennes sur le territoire de Trois-Rivières.

Comme l'assurance-prêt est la principale raison d'être des activités de Trois-Rivières, il importe d'offrir un service rapide et des plus professionnels. Ghislain Harvey, agent de programmes et de souscriptions, est le bras droit de Suzanne. Ce sont les deux seules personnes qui ont le pouvoir de signature en ce qui a trait aux documents de prêts, telle la formule d'assurance SCHL 530. Pour assurer la relève quand l'un d'eux est absent, ça demande forcément plus d'organisation et d'ingéniosité. Ils ont vite appris à mettre les bouchées doubles.

Le personnel de Trois-Rivières

La majorité des employés sont en poste depuis en moyenne neuf ans et la moitié sont natifs de la région. En plus de Suzanne Côté, Ghislain et Céline Pronovost, le personnel comprend Dolorès Boisvert, commis aux prêts, Rose-Hélène Doucet, commis aux prêts et aux services techniques, et Lucie Samson, commis aux statistiques. Elles relèvent toutes trois de Ghislain Harvey. Francine Dufresne-Roof exerce les fonctions de commis comptable sous la direction de Suzanne Côté. Du côté technique, Omer Roy est évaluateur de soutien et relève de Michel Morin, chef évaluateur et analyste de marché. Richard St-Marseille exerce les fonctions de chef inspecteur et son adjoint est l'inspecteur André Milette.



Suzanne Côté, la seule femme qui dirige un bureau dans la région du Québec.



Dans l'ordre habituel, on retrouve à l'arrière Francine Dufresne-Roof et Rose-Hélène Doucet; à l'avant, Dolorès Boisvert et Lucie Samson.



Évaluateur de formation, Michel Morin occupe aussi depuis plus d'un an les fonctions d'analyste de marché.

On se souviendra du cadeau qu'André a offert au président en 1987 : une plaque murale du sigle de la SCHL en chêne massif sculpté (voir Perspective, n° 22, 1987). M. Anderson lui a offert en retour une épingle en or de la Société dont il est très fier. On peut admirer une réplique de cette plaque à l'entrée de la réception. Mais comme André le souligne, elle n'est que prêtée, car il entend bien la rapporter chez lui.

André Milette (avec un «l» s.v.p.) est inspecteur à la SCHL depuis 1974. Dans le cadre de son travail, il doit se rendre à Saint-Donat, Joliette, Lavaltrie, Shawinigan et La Tuque pour ne nommer que quelques villes. Comme la région est très grande, il précise que le personnel technique doit consacrer au moins deux à trois jours par semaine et plus souvent qu'autrement, toute la semaine aux visites d'ordre technique.

Comme partout ailleurs au Canada, on a connu une recrudescence marquée des mises en chantier de 1984 à 1986, principalement au centre-ville de Trois-Rivières. Malheureusement, le parc de logements disponibles a vite dépassé les besoins de la ville. Le taux d'inoccupation est alors grimpé à 10 p. 100, mais s'est depuis stabilisé à environ 6 p. 100.

Ainsi que le fait remarquer Richard St-Marseille, chef inspecteur, Trois-Rivières est l'un des endroits où le prix des maisons est le plus bas au pays. À l'heure actuelle, l'activité de construction domiciliaire bat surtout son plein à Trois-Rivières-Ouest.

D'ailleurs bon nombre d'employés demeurent à Trois-Rivières-Ouest. Francine Dufresne-Roof demeure cependant à Saint-Louis de France et cela lui prend un gros 20 minutes pour se rendre au bureau. Elle admet en riant que les autres employés trouvent qu'elle habite beaucoup trop loin et qu'ils ne savent pas comment elle arrive à le faire tous les jours. Il faut savoir qu'à Trois-Rivières parcourir une distance de plus de 10 minutes est jugé excessif.

Les activités sociales du bureau

Comme la région de la Mauricie a beaucoup à offrir du côté des activités culturelles et de plein air, plusieurs sorties ont lieu dans cette région. Pourtant une année, ils se sont rendus jusqu'à Valcartier près de Québec au



Village des sports d'hiver. Il y en avait pour tous les goûts : ski de fond, raquette, patinage et surtout les glissades géantes. Lucie Samson n'oubliera jamais le plaisir qu'elle a eu en glissant avec plusieurs collègues sur une immense chambre à air.

Plus près de Trois-Rivières, on pratique un sport des plus connus à travers le pays. Qui n'a jamais entendu parler de la célèbre pêche hivernale des petits poissons des chenaux? Dans les années trente, les gens de Ste-Anne-La-Pérade découpaient de la glace sur la rivière pour leur glacière. Ils constatèrent la présence de bancs de poissons, se mirent à les pêcher et depuis, des milliers de visiteurs s'y rendent chaque hiver pour prendre quelques-uns des huit millions de poulamons qui circulent sous la glace.

Deuxième ville plus ancienne au Canada

Deux îles divisent l'embouchure du Saint-Maurice en trois canaux donnant l'impression de trois rivières, d'où le nom de la ville.

Situé entre Montréal et Québec, traversé par le fleuve Saint-Laurent, le Cœur-du-Québec couvre un immense territoire. À l'été 1634, Champlain mandate le sieur Laviolette pour jeter les bases d'un petit poste de traite. Les premiers trifluviens s'installent dans ce qui est actuellement le Vieux Trois-Rivières.

Après 1820, grâce à l'industrie du bois et ses travailleurs forestiers et ses draveurs, on développe l'arrière-pays mauricien. Au début du XX^e siècle, l'industrie des pâtes et papiers s'installe le long de la rivière Saint-Maurice près des centrales hydroélectriques, les plus importantes au Québec à cette époque.

L'important incendie qui, en juin 1908 détruit plus de 200 maisons et commerces au centre-ville, épargne la zone du Vieux Trois-Rivières. Classé arrondissement historique par le ministère des Affaires culturelles en 1964, on y retrouve encore plusieurs résidences et édifices qui datent de la fin du XVIII^e siècle.

Le foyer d'accueil Sainte-Claire est un projet d'un million de dollars de la SCHL qui comprend la rénovation et l'acquisition du bâtiment. Il est situé au centre-ville de Trois-Rivières et compte en tout 50 chambres. (photo de Michel Morin)



Une visite à pied dans le quartier historique du Vieux Trois-Rivières est un véritable retour aux sources. Au hasard des rues, le visiteur découvre monuments anciens, musées, salles de spectacles et d'exposition, galeries d'arts.

Cœur-du-Québec

Ayant plus de 350 ans d'histoire, Trois-Rivières forme avec les villes de Trois-Rivières-Ouest et de Cap-de-la-Madeleine un important centre

On aperçoit de gauche à droite des membres du personnel technique de Trois-Rivières : Richard St-Marseille, Omer Roy et André Milette.

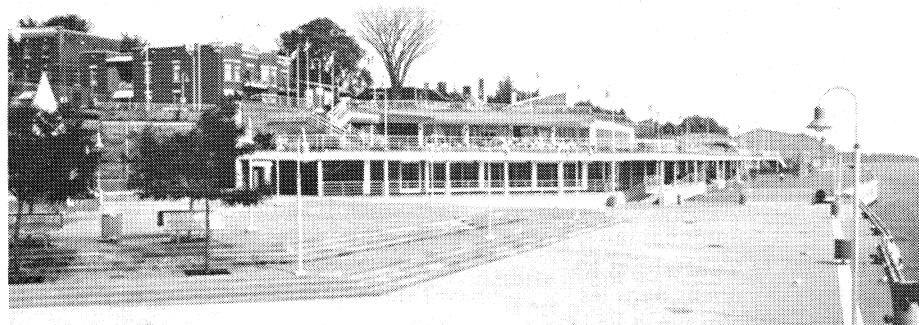
Le personnel du bureau de Trois-Rivières lors d'une visite de la vice-présidente, Mme Bélisle-Horner, en août 1987. Dans l'ordre habituel, on retrouve à l'arrière Omer Roy, Jean Boucher (ancien employé), Dolores Boisvert, André Milette et Michel Morin; à l'avant, Céline Pronovost, Francine Dufresne-Roof, Suzanne Côté, Denise Bélisle-Horner, Rose-Hélène Doucet et Monique Gauthier. Richard St-Marseille est absent.



commercial, industriel et culturel de plus de 120 000 habitants.

Sa position stratégique au cœur du Québec et à l'embouchure du Saint-Maurice en fait un important carrefour

routier, grâce notamment au pont Duplessis sur la rivière Saint-Maurice et au pont Lavolette, seul lien entre la rive nord et la rive sud à l'exception de Montréal et Québec. Le territoire du

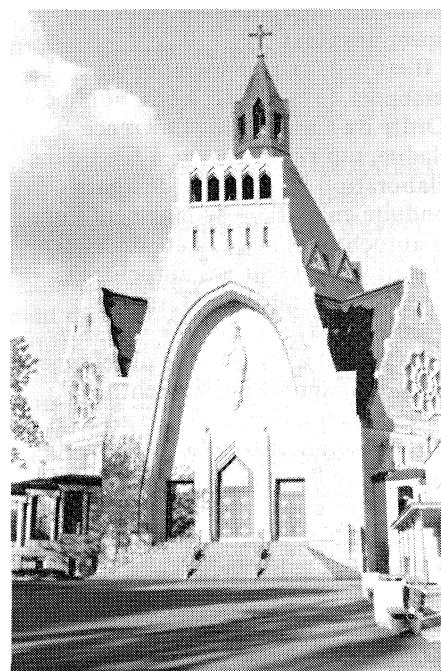


La proximité du fleuve Saint-Laurent, un environnement agréable et le Parc portuaire offrent des attractions supplémentaires et revêtent d'un charme particulier les bâtiments historiques environnants. On voit sur la photo le Parc portuaire inauguré à l'été 1988. (photo de Michel Morin)

La rue Notre-Dame au coin du boulevard des Forges; de grandes artères commerciales du centre-ville de Trois-Rivières. (photo de Michel Morin)

Le Sanctuaire Notre-Dame-du-Cap est un lieu de pèlerinage important consacré à Notre-Dame-du-Rosaire. Le premier pèlerinage officiel aurait eu lieu en 1863. La basilique inaugurée en 1964 est renommée pour ses vitraux.

Nota : sauf mention contraire, toutes les photos sont de Sylvie Lalonde.



bureau de Trois-Rivières compte quelques 400 000 habitants.

Les papeteries de Trois-Rivières lui ont valu le titre de Capitale mondiale du papier et elles occupent toujours une place importante. Encore aujourd'hui on aperçoit flotter sur la rivière Saint-Maurice les billots qu'on appelle pitounes.

L'énergie électrique est assurée par Hydro-Québec. À elle seule, la rivière Saint-Maurice compte neuf barrages qui facilitent l'alimentation en énergie nécessaire aux entreprises locales.

Depuis l'établissement du parc industriel sur la rive sud, Bécancour a vu sa vie économique prendre de l'ampleur et influencer toute la région. La haute technologie y est présente par la centrale nucléaire de Gentilly qu'exploite Hydro-Québec depuis 1983. Nombres de compagnies sont venues s'installer dans le parc industriel de Bécancour à cause de son port en eau profonde qui facilite le transport des matières premières. L'une d'entre elles est l'Aluminerie de Bécancour, une des entreprises les plus modernes au monde.

Les grands projets du bureau?

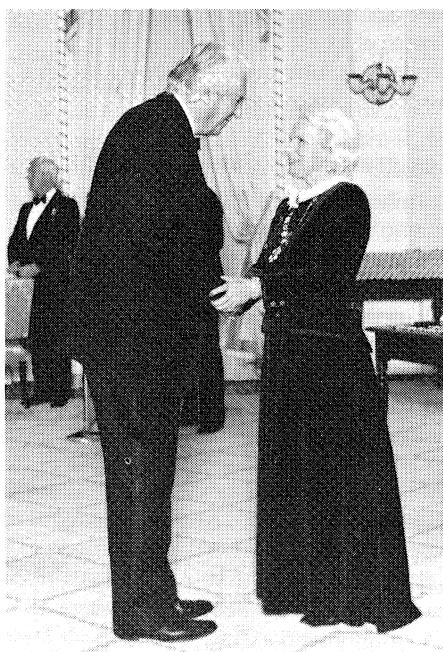
Comme l'a indiqué Suzanne Côté, le bureau s'occupe principalement de l'assurance-prêt hypothécaire. En 1987, la SCHL a assuré des prêts d'une valeur de 56 millions de dollars dans le territoire de Trois-Rivières. Ceci représente 1 462 unités de logements, principalement des maisons unifamiliales, assurées en vertu de l'article 6 de la LNH. Comparativement à 1986, le bureau a augmenté le volume de prêts assurés de 20 p. 100, ce qui est assez exceptionnel.

La SCHL détient 80 p. 100 du marché de l'assurance-hypothécaire et la Compagnie d'assurance d'hypothèques du Canada (CAHC), détient le reste. Le premier compétiteur demeure toutefois le prêt conventionnel offert surtout par les Caisses populaires.

En effet, les Caisses populaires offrent des hypothèques à sept propriétaires-occupants sur dix dans la région de Trois-Rivières. En moyenne au Québec, la proportion n'est que de 26 p. 100. Comme les caisses ne sont pas tenues par la loi d'obtenir une assurance hypothécaire, la majorité de leurs prêts sont des prêts conventionnels. □



Un ancien cadre devient membre de l'Ordre du Canada



M. Humphrey Carver fut pendant de nombreuses années président du Groupe consultatif de la SCHL. Il vient d'être nommé membre de l'Ordre du Canada, pour avoir contribué toute sa vie au développement du logement et de l'urbanisme.

M. Carver a reçu son insigne de l'Ordre du Canada des mains du Gouverneur général du Canada, Son Excellence Madame Jeanne Sauvé, lors d'une cérémonie à Rideau Hall en novembre dernier.

La citation qui accompagne la distinction qu'on lui a décernée le décrit comme un pionnier dans le domaine de l'urbanisme et du logement public. On y ajoute qu'il a été l'un des premiers à reconnaître que le logement comporte d'importants aspects sociaux et culturels essentiels à la qualité de la vie familiale et communautaire. Sous son influence, la recherche et les programmes canadiens dans les domaines de la politique et de la conception du logement ont atteint une renommée internationale pour leur aspect novateur.

Il est le deuxième membre du personnel de la SCHL à être nommé à l'Ordre du Canada. M. Lawrence Gladue, qui s'était engagé à fond dans l'élaboration à la SCHL, de lignes de conduite en matière de logement pour les autochtones et qui a été un leader dans divers organismes autochtones, est devenu membre de l'Ordre en décembre 1981. M. Gladue travaille actuellement à l'Agence de développement économique des autochtones.

M. Carver a écrit qu'il devait à la SCHL les années les plus agréables et les plus productives de sa carrière. Ses réalisations dans les domaines du logement et de l'urbanisme couvrent cependant plus d'un demi-siècle.

Il est né et a étudié en Angleterre. Il a choisi l'architecture dans l'intention d'améliorer la qualité de vie des gens. Il trouva cependant les structures économiques et sociales britanniques trop rigides et vint au Canada en 1930.

Peu après son arrivée à Toronto, il trouva de l'emploi dans une firme d'urbanistes et de paysagistes. Il s'associa plus tard avec l'un de ses anciens employeurs et commença de s'adapter au contexte canadien.

Il rédigea des articles dans le *Saturday Night Magazine*, le *Canadian Forum* et des revues d'architecture. Il fut également l'un de ceux qui apportèrent leur contribution à la publication *Social Planning for Canada*, lancée en 1935 par la *League for Social Reconstruction* (ligue pour la reconstruction sociale).

Ses écrits attirèrent l'attention des cercles universitaires et lui aidèrent à

décrocher un emploi de professeur à l'Université de Toronto. Il appartenait à un groupe de personnages publics fougueux qui écrivaient, prononçaient des discours, organisaient des conférences et exerçaient des pressions sur les pouvoirs publics afin d'aviver l'intérêt pour le logement public et l'urbanisme généralisé.

Il servit pendant la Seconde Grande Guerre, d'abord au Canada, puis en Grande-Bretagne, en qualité d'administrateur d'un système de recrutement du personnel. Il soumettait jeunes gens et jeunes filles à des tests psychologiques afin de découvrir leurs points forts.

Tandis qu'il était encore sous les drapeaux, en 1945, l'école de travail social de l'Université de Toronto lui offrit un poste de professeur. Pendant qu'il occupait ce poste, il reçut la première subvention de recherche jamais accordée par la Société centrale d'hypothèques et de logement. Celle-ci venait de naître le Premier de l'An 1946.

Au cours de son service à l'école de travail social, M. Carver prit part au lancement du premier ensemble de logement public au Canada, *Regent's Park*, entreprit des études sur la forme de gouvernement en place dans le Toronto métropolitain, et participa à la fondation de l'Association canadienne d'urbanisme.

En 1948, il vint rendre visite à David Mansur, alors président de la SCHL, pour discuter du volume qu'il venait d'écrire, *Houses for Canadians*.

M. Mansur lui offrit de gérer le programme de recherche de la Société. M. Carver accepta immédiatement.

En 1955, il fut nommé président du Groupe consultatif de la SCHL, chargé d'explorer et d'élaborer des lignes de conduite et des programmes novateurs. Le Groupe produisit nombre de propositions novatrices d'une grande portée, bien que toutes n'aient pas été sanctionnées par des lois ou mises en application.

M. Carver a quitté la SCHL en décembre 1967. Sa stature imposante (six pieds cinq pouces) surmontée d'une crinière de cheveux de neige est familière au village de Rockcliffe Park, en banlieue d'Ottawa, où il vit en retraité avec son épouse Anne. Il continue d'écrire et de défendre la cause de la protection de l'environnement. □



Comment profiter au maximum de ses vacances hivernales



Vous sentez-vous déprimé? L'hiver vous paraît-il interminable? Avez-vous besoin d'un changement de paysage et de rythme pour refaire le plein d'énergie?

Pourquoi ne pas prendre des vacances hivernales?

Bien sûr, certaines personnes s'offrent souvent des vacances en hiver. Il s'agit, dans la plupart des cas, d'amateurs de sports d'hiver qui prennent une semaine de congé pour dévaler les pentes de ski. Certains d'entre eux ont l'impudence de revenir au travail en arborant un magnifique bronzage...qui ne descend pas plus bas que le col.

Néanmoins, la plupart d'entre nous ne partagent pas cette passion. Il peut nous arriver de skier ou de patiner un week-end par-ci par-là, mais nous nous voyons plutôt passer nos vacances à nous faire bronzer sur une plage,

bercés par le clapotis des vagues, en sirotant notre troisième piña colada de la journée. Et bien sûr, après le coucher du soleil, nous imaginons un dîner exotique suivi d'un spectacle, puis une promenade le long de la plage déserte avant d'aller nous coucher.

Il est possible de voyager à bon marché ce mois-ci et le mois prochain, mais les prix remontent brutalement en mars. Il peut faire très beau en Floride, mais la température risque d'être assez fraîche. Dans le sud des Bahamas, vous êtes sûr d'avoir plus chaud.

Un premier voyage dans les Antilles, en hiver, est une expérience bien particulière. À votre descente d'avion, une chaleur écrasante vous suffoque et pendant que vous essayez désespérément de caser dans votre sac votre manteau d'hiver, vos bottes, votre foulard et vos gants, les gens se promènent dans l'aéroport en short et en tee-shirt.

Parfois, un premier voyage dans le Sud peut être gâché par certaines attentes irréalistes. Ceux qui ont l'habitude de voyager s'habituent rapidement aux différences et se contentent de sourire quand quelqu'un se plaint de la qualité du service après cinq minutes d'attente au restaurant.

Voici quelques règles à observer pour mieux profiter de ce premier (ou de n'importe lequel) voyage hivernal :

1. Ne vous attendez pas à ce que tout soit exactement comme au Canada. Le dépaysement fait partie du plaisir de voyager.
2. Ne prenez pas les choses trop au sérieux. Cinq minutes d'attente au restaurant n'ont rien de catastrophique si vous n'avez aucun rendez-vous d'affaires après le repas.
3. N'emportez que la moitié des vêtements dont vous pensez avoir besoin. La plupart des touristes inexpérimentés rapportent à la maison de nombreux vêtements qu'ils n'ont jamais portés. Par contre, prenez davantage d'argent que vous ne pensez en avoir besoin.
4. Ne prenez pas les autres touristes trop au sérieux. Eux aussi ont payé pour avoir du bon temps et s'ils n'ont pas la même façon que vous de se distraire, cela les regarde. Il peut être amusant d'observer les coutumes des voyageurs des autres pays. Savez-vous, par exemple, qu'un grand nombre de touristes britanniques se présentent au comptoir de l'aéroport armés de leur propre parasol parce qu'il n'y en a pas toujours assez dans les centres de villégiature européens? Certains touristes allemands rentrent des chaises longues de l'hôtel dans leur chambre le soir, non pas pour éviter qu'elles se fassent voler, mais pour être sûrs d'en avoir le lendemain!
5. Prenez des précautions pour ne pas perdre votre passeport. Il est recommandé de l'enfermer dans le coffre-fort de l'hôtel à moins que vous ne soyez dans un pays où vous devez le produire souvent, comme pièce d'identité ou pour acheter des articles en franchise.
6. N'emportez pas vos soucis avec vous sans quoi vous risqueriez de gâcher vos vacances.
7. Ne jugez pas toute la population du pays que vous visitez en fonction des actes d'une personne qui peut vous offenser.
8. N'ayez pas trop l'air d'un étranger. (Sachez vous adapter.)
9. À votre arrivée, tâchez d'en voir le maximum dans le minimum de temps. Même les voyages d'une journée qui semblent dispendieux coûtent moins cher que si vous devez visiter de nouveau le pays.
10. Même si un endroit vous plaît beaucoup, ne prenez pas l'habitude d'y retourner chaque année. Vous risquez de rater d'autres occasions de vous amuser.

Nous n'avons pas besoin de rappeler au personnel de la SCHL que vous êtes l'invité du pays étranger où vous passez vos vacances. Traitez vos hôtes avec courtoisie et respect et vous serez toujours traité comme un invité de marque. □



Depuis deux ans, la succursale de Québec souligne de façon marquée son appui à Centraide. En effet, en plus de favoriser la campagne de souscription proprement dite chez ses employés, la succursale délègue un de ces derniers auprès de Centraide.

Cette action de la succursale vise deux objectifs. Le premier est, évidemment, de fournir une aide concrète à l'organisme de charité et le deuxième, de permettre à un de ses employés d'acquérir et de maîtriser jusqu'à un certain point des « techniques de vente ».

La succursale absorbe chaque année, pendant deux mois et demi, le temps-personne de l'employé pendant qu'il est complètement absent de son lieu habituel de travail ainsi que ses frais d'assurance-auto supplémentaire, de repas et de kilométrage.

L'employé prêté agit à titre de représentant-délégué et se voit attribuer un nombre déterminé d'entreprises privées. Il rencontre le directeur de campagne de chaque entreprise et lui offre certains services dont l'établissement d'objectifs de campagne, l'élaboration et la mise en branle de la campagne, la distribution de la documentation pertinente, la tenue de séances d'information au personnel, la formation des solliciteurs, le suivi tout au long de la campagne et, enfin, la cueillette des fonds à la fin de la campagne.

Aux dires de Renée Boulay (représentante-déléguée en 1987 et directrice de la campagne 1988 à la succursale de Québec) et de Pierre Bédard (représentant-délégué 1988 et nommé par Centraide directeur de tous les représentants-délégués), il s'agit d'une expérience des plus

On voit Renée Boulay (au centre) lors d'une session d'information à ses solliciteurs qui sont, de gauche à droite, Agathe Lapointe, Lyne Bergeron, Catherine Labrecque, Marcel Dumont, Janick Villeneuve, Pierrette Gourde et Louis-Marcel Lachance.

exigeante mais combien enrichissante. La satisfaction de contribuer à l'œuvre de Centraide, l'apprentissage du travail de conseiller, et le contact avec l'esprit de l'entreprise privée, qui est complètement différent de celui du secteur public, sont parmi les facteurs qui ont rendu leur tâche aussi captivante.

Plusieurs employés de la succursale ont déjà manifesté leur intérêt pour la campagne 1989. □

À Québec Centraide



Pierre Bédard s'apprête à prendre la route pour visiter ses clients.

Monsieur Boivin a le vent dans les voiles



Ray fait ses adieux au groupe.



La secrétaire de Ray, Michelle Beauvais, offre un cadeau à Denise Boivin.

La Région de l'Atlantique lui a transmis des souhaits maritimes. À leur façon, les employés de la côte est ont voulu souligner le départ de Ray Boivin qui prend sa retraite après 34 ans à la Société.

Le personnel du Bureau des titres hypothécaires à Toronto était prêt à déraciner un arbre en l'honneur de Ray, mais n'a pas pu obtenir toutes les approbations à temps. De son côté, Victoria Garland (directeur général, Région de la C.-B. et du Yukon) a comparé Ray à une encyclopédie illustrée des traditions et connaissances propres à la Société.

Bien d'autres souhaits un peu plus sérieux sont parvenus à Ray des bureaux extérieurs, un bon nombre de ces vœux évoquant le passe-temps préféré de Ray, la voile, en lui faisant remarquer qu'il aura dorénavant plus de temps à y consacrer.

Les présentations, trop nombreuses pour les énumérer toutes, en comprenaient une du groupe de la Campagne Centraide. Ray et son épouse Denise ont bien aimé causer, après les heures de travail, avec de nombreux employés du Bureau national. Le président, George Anderson, a ajouté une touche d'humour à la fête lorsqu'il a fait remarquer à l'auditoire qu'il avait déjà fait ses adieux à Ray à plusieurs reprises, mais que pourtant il était toujours là. □

Deuxième petit déjeuner de crêpes annuel à Fredericton



L'équipe du petit déjeuner Centraide de Fredericton : (à partir de la gauche) Bill Woods, Steve MacKenzie, Louise-Ann Trainor, Diane Doucette, Gerry Lafrance, Ruby Trask et Barbara Cross.



Claude Bertrand, Jean Rioux et Reta Eatmon savourent leur petit déjeuner pendant que Barbara Cross s'affaire derrière eux.

suite à la page 20



Les employés de la succursale de Fredericton ont débuté leur Campagne Centraide par un petit déjeuner de crêpes offert à tous les employés de la succursale et au personnel du gouvernement provincial travaillant sur le même étage.

Ce matin-là, le bureau exhalait l'arôme du café frais. Cinq tables

recouvertes de nappes à carreaux étaient parées de fleurs, de chandelles et de l'argenterie la plus fine du bureau.

La cuisson des crêpes a été confiée à des cuisiniers d'expérience : Bill Woods, Steve MacKenzie et Gerry Lafrance. Ils n'ont pas raté une seule crêpe!

Pour la modique somme de deux dollars, on pouvait se régaler de jus d'orange, de crêpes, de saucisses, de café, de pain aux raisins, de sirop d'érable et de confiture de fraises.

Qui sait? À la Saint-Valentin on décidera peut-être d'offrir des crêpes en forme de cœur. □

Mutations

Edmund Sussman, de la Division de la planification, a été muté au Groupe des relations internationales à titre de conseiller principal des études internationales.

Kevin Gates, du Groupe de l'amélioration des logements, est muté au Groupe de la planification des programmes, en tant que spécialiste des systèmes.

Brenda H. Browning, de la succursale de Toronto, est mutée au bureau régional de l'Ontario, à titre de commis principal — Assurance.

John J. Huismans quitte le poste d'inspecteur régional de l'Ontario pour celui d'inspecteur en chef, à la succursale de Toronto.

Patricia M. O'Hare, du bureau régional de l'Ontario, a été mutée à la succursale de London, à titre d'agent de programme — Logement social.

Suzanne Magnan passe du bureau régional des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest à la succursale de Calgary, à titre d'agent stagiaire des ressources humaines.

Monique Pelletier, du Bureau des hypothèques de Montréal, travaille maintenant à titre de caissière à la succursale de Laval et des Laurentides.

Cathy Dagg, de la Division de la comptabilité de la Société, a été mutée à la succursale d'Ottawa, en tant que commis — Souscription.

Gerald Duc, de la Division de la planification stratégique et de l'élaboration de propositions au Groupe des relations internationales (conseiller principal.)

Monique Lafleur, du Centre des relations publiques à la Sous-section de l'administration sectorielle (agent d'administration de la recherche).

R. Grant Whittaker, du Centre des relations publiques à la Division de la vérification des opérations (directeur, Vérification des systèmes informatiques.)

Christina Ciavarrella, du bureau de Timmins à la succursale de Sudbury (agent de souscription).

Debra Yip, du bureau régional de la C.-B. et du Yukon à la succursale de Regina (agent de gestion du portefeuille).

Robert Dennis, de la succursale de Prince George à la succursale de Kelowna (chef inspecteur.)

Roxanne Viau, du Centre canadien de documentation sur l'habitation au Groupe des langues officielles et de la traduction (commis.)

25 ans

Edward A. Arczewski, inspecteur principal, bureau de Barrie.

Raymond Boisclair, agent d'information et de communication, succursale de Montréal.

Retraites

Lucille B. Tessier, rédactrice en chef, Perspective, Division des affaires publiques.

Edward S. Panke, évaluateur en chef, succursale de Yellowknife.

Melina E. Johnson, conseillère LRA, succursale de Halifax.

Sheila C. Holmes, Commis principal, Division du contentieux.

Décès

Jeanne Spénard, agent des finances, Division des propriétés immobilières, est décédée le 31 août 1988. (Elle avait pris sa retraite le 28 septembre 1985.)

Jack W. MacKenzie, du bureau régional de l'Ontario, est décédé le 5 septembre 1988. (Retraité depuis le 11 août 1969.)

William James Stribling, agent de distribution, CCI, est décédé le 7 septembre 1988. (Retraité depuis le 1^{er} mars 1985.)

Raymond Lemay, de la succursale de Montréal, est décédé le 2 septembre 1988. (Il avait pris sa retraite le 14 août 1974.)

Clara D. Frey, commis aux ententes, à la succursale d'Edmonton, est décédée le 19 septembre 1986. (Retraitée depuis le 15 juin 1984.)

Edgar T. Harris, inspecteur de conformité, succursale de Victoria, le 17 septembre (retraité depuis le 31 mai 1957.)

John Wilkinson, inspecteur, succursale de Fort William, le 23 septembre (retraité depuis le 7 octobre 1977.)

Sofia Wolowska, succursale d'Ottawa, le 3 octobre (retraitée depuis le 1^{er} décembre 1964.)

**allées
et venues**