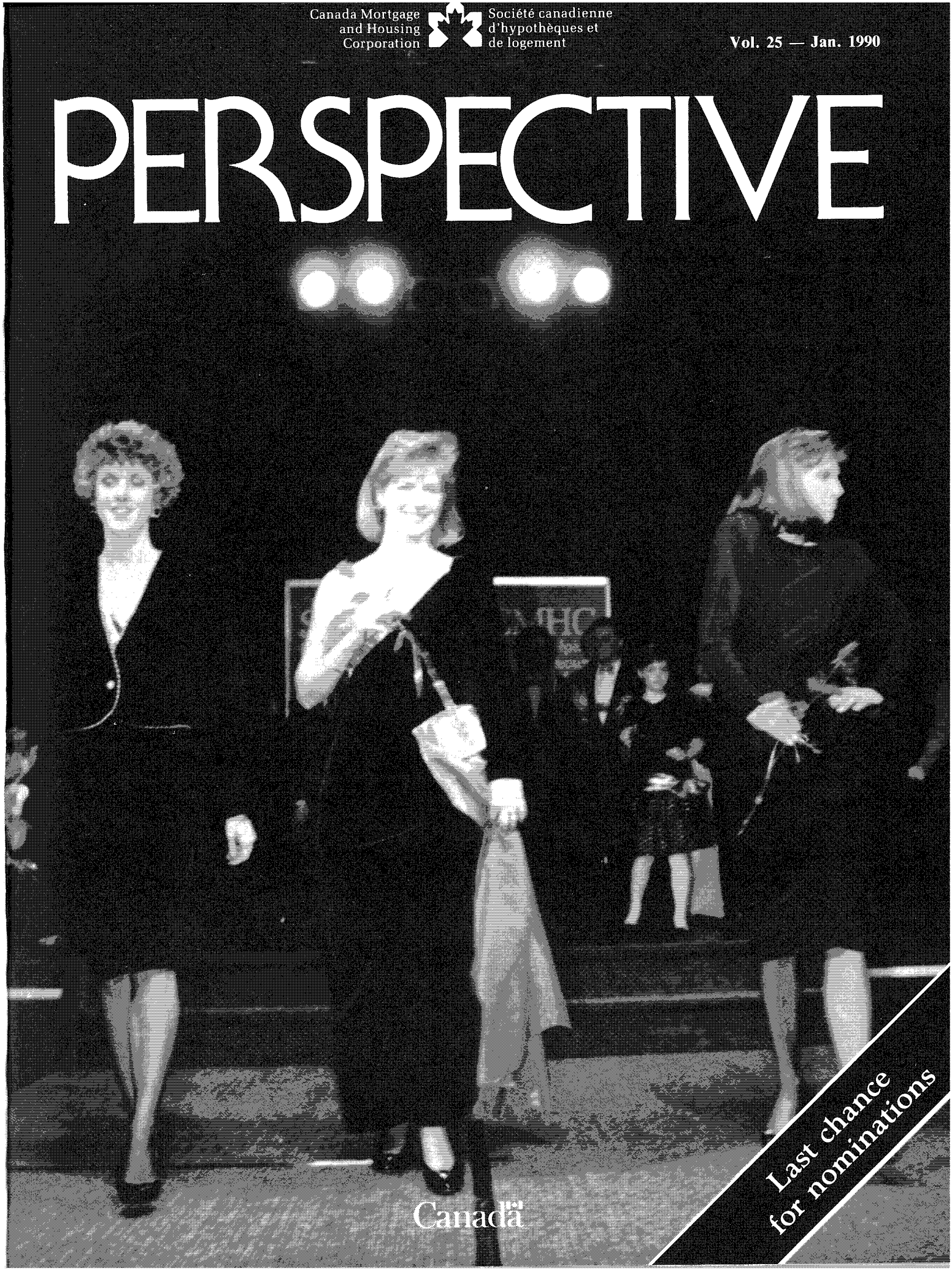
Canada Mortgage and Housing Corporation
Société canadienne d'hypothèques et de logement

Vol. 25 — Jan. 1990

PERSPECTIVE



Last chance for nominations

Canada

PERSPECTIVE

Published monthly for employees of CANADA MORTGAGE AND HOUSING CORPORATION

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

Staff at National Office participated in "Passion for Fashion" — a fund-raising project for United Way. Posing on the runway are (from left): Michele Tremblay (Public Affairs Centre), Linda Lapalme (Human Resources Centre), and Carol Goulet (Corporate Accounting). The effort brought in about $3,500 net for the cause. More photos on page 8. (Photo: Katherine Blair)

Contents

The President's Column - 1
Quality service: the way we work, part 1 - 2
Kamloops: Not what you'd expect - 4
From mortgages to modelling: CMHC employees demonstrate a passion for fashion - 8
Winnipeg Branch in the swim for United Way - 9
Words of inspiration to new BDOs - 10
Kelowna Branch heightens awareness - 11
We get letters - 12
They're at the post! - 13
Business basics when disaster strikes - 14
Life after CMHC: What one retiree is doing now - 15
Don's specialty is search and rescue - 16
Australian Aboriginals: a cultural and historical context - 18
Bits 'n pieces - 20
CORONET link-up completed in Whitehorse - 21
People and places - 23

NOTE

The opinions expressed in this publication are those of individual writers or contributors, and not necessarily those of the Canada Mortgage & Housing Corporation, its management, or editorial staff.

Nominations are due

Our November issue reminded all staff of an opportunity to nominate colleagues for an Individual or Team Excellence Award.

You will also have received an individual brochure giving full details of this prestigious award program.

This is a reminder. Deadline for nominations is February 2nd, and it cannot be extended.

Don't wait for somebody else to nominate a deserving individual or team for that special effort. *You* can be the one to recognize excellence.

Do it now!□

The President's Column

by George Anderson

For my first column of the 1990s, I thought it would be a good idea to take a look at some of the issues that we will likely have to deal with in the decade ahead.

The subject is fresh in my mind, because I recently delivered the keynote address at a symposium of Canadian, American and British housing experts, arranged by the University of Illinois, on "Housing Options for the Nineties". The meeting was jointly sponsored by the Canadian Housing Renewal Association, the National Association of Housing & Renewal Officials of the United States, and the Institute of Housing of Great Britain.

Forecasting is a risky business. I don't think that anybody ever predicted the events of a decade and came close to getting it right. But, as Shakespeare says, "What's past is prologue", and some of the issues of the 80s are likely to be with us in the 90s, in a somewhat changed form.

One problem that will always be with us is affordability — the difficulty some people have, in some parts of the country, in finding accommodation that they can afford. We've already made a good start on a new approach to affordability through our work on regulatory reform.

Another challenge of the 90s will be the changing population. During that decade, we will have to put into effect our plans for assuring that housing meets the social and financial needs of older people.

We must preserve and improve the existing stock of social housing units, which represent a very substantial public asset, and adapt our policies and programs to the changing needs of Native people, and other people living in remote parts of the country.

We have already addressed all of these issues in our Strategic Plan, and during the 90s our plans will have to be translated into action.

There is, however, a broader kind of issue that we will have to face in the last years of this century.

People's attitudes are changing. When President George Bush of the United States talked about "a kinder, gentler America", he was really reflecting the unspoken aspirations of people throughout the world. The new values are expressed most noticeably in the growing awareness of the natural environment and practices that threaten to destroy it.

There is also a re-emergence of concern with community, and with the built environment — the surroundings we create for ourselves and our children out of wood and bricks, concrete and steel.

There's a terrible fuss whenever someone tries to tear down an interesting old building. If we feel that way, why can't we translate that feeling into an appreciation of the buildings we're putting up now? After all, one day they're going to be somebody's heritage property.

Our planning frequently doesn't take any account of the fact that a street or a neighbourhood is a place where people interact. It makes a difference whether it's ugly or beautiful. Even more important, it makes a difference whether or not we have balanced, integrated communities, or allow our cities to evolve into economic and social battle zones.

Too often the character of our streets is determined simply by traffic flows and the design that will yield the most immediate profit.

Governments, however, and the builders and developers themselves, are gradually becoming more conscious that our built environment will affect future generations. Human values are returning to the planning process.

To make sure that trend continues and grows stronger, people who care will have to make themselves heard.

One of the good things that came out of World War II was a renewed sense of public purpose. In the years immediately after the war, people of all kinds joined together to create a powerful force for social and economic change. Among their other accomplishments, they succeeded in virtually wiping out urban slums, and inspired our first comprehensive public housing system.

That's the kind of popular advocacy we need to rescue our cities — thoughtful, interested citizens committed to concerted action on a broad range of urban issues.

I would think that governments at all levels would be more than willing to respond to, and support, such broadly based expressions of concern, and, as a starting point, we need to be clearer about how to define the quality of life in our cities.

Continued on page 24

Quality service: the way we work

Part 1:

Putting pizzazz in your telephone personality

During the final months of last year, about two hundred employees had an opportunity to take part in a two-day "Quality Service Training Program".

The course, which received "rave" reviews from most participants, covered four major areas where quality service counts. They were: serving the client; communication skills; telephone techniques, and professionalism. In this issue, and over the next three, we will summarize some of the key points from one part of the seminar for the benefit of those unable to attend. □

Have you ever noticed, when calling another company or business, how easily your opinion of the entire operation may be influenced by just one person: the person you speak to on the telephone.

A person who gives the impression that you are a nuisance, that he or she could rather be doing something else, or that you should somehow already know the information you seek, is not encouraging you to become a customer . . . or even to call again if you can go to somebody else. On the other hand, a friendly, helpful voice that leaves the feeling that the person was pleased to speak with you leaves a lasting good impression.

Try this "True or False" quiz:

1. It is okay to keep someone waiting on the phone while you attend to another equally important task _____
2. You should actually smile when you answer the telephone _____
3. If nobody is around to answer a ringing telephone, and it is not your job, it is better to let it ring _____
4. It is acceptable not to return a call. If the call was important, the calling party will try again _____
5. If the client is rude, it is your right to be snippy in return _____
6. You should identify yourself by name when answering a business telephone _____
7. If business is slow, it is acceptable to make calls to your friends _____
8. It is important to communicate a sincere interest in the caller and the information being requested _____
9. The conversation should be ended in an upbeat manner, with a summary of any action to be taken _____
10. When you are upset, it is possible to communicate a negative attitude over the phone without realizing it _____

Most of us know the basic rules of telephone etiquette — such as addressing the caller by name, asking permission before placing a call on hold and awaiting an answer, and prompt response to a ringing telephone, but do we always remember to close the conversation well:
— by thanking the caller
— letting the client know the business is appreciated
— providing assurance that promises you make will be fulfilled
— leaving the caller with a positive feeling, and
— allowing the caller to hang up first.

It may be less easy to recognize calling styles and respond appropriately, Margaret Caines told the seminar participants. Callers may be assertive, passive, aggressive or angry.

The assertive caller is quick to show authority and demand action. Normally, you do not have to ask many questions because this caller knows what is wanted and makes it clear.

The best response is careful listening until the request or problem is understood; be specific and direct but friendly, and try to make a soft voice more assertive; use closed questions to manage the conversation, and don't be upset if you have difficulty establishing rapport with this caller: responsive service will usually satisfy.

The passive caller is usually easy to manage and to service. Clients who are already satisfied are often passive because experience has already shown them that they have no need to complain. They expect "hassle-free" service.

The aggressive or irate caller is much harder to handle, but it can be rewarding when done properly. It is best done by offering understanding and sympathy, but not arguing. You may defuse the anger with a comment like "I don't blame you for being upset. Let's see if we can correct the problem right now."

It is important to agree with the customer who is right, and to promise corrective action — then take it, and advise the customer of your actions. Always remain courteous and provide reassurance, but don't take hostile comments personally.

A quality service training course in Fredericton served some of the staff from Charlottetown, Fredericton, Moncton, and Atlantic Regional Office. This group listens attentively.

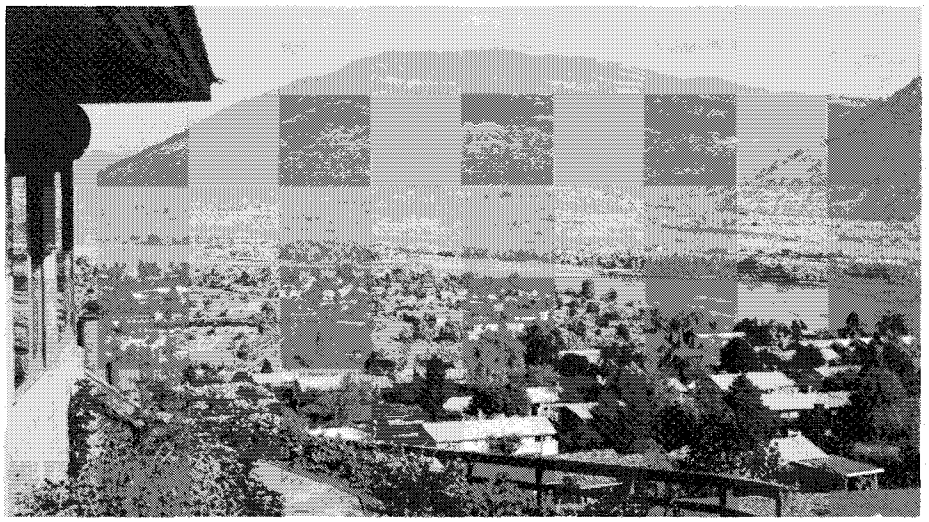
Some of the work was done in small groups of two or three, as far as possible with people from different locations working together.

One telephone disaster is to ask who is calling before telling the caller that the wanted person is not available. That leaves the impression that another caller may have been put through. It is much better to say "Yes, Mr. Smith is in — may I tell him who is calling?" or "No, I'm sorry, Mr. Smith isn't in his office right now, but I'll be happy to take a message and ask him to call you when he returns. Or, perhaps someone else can help you?"

The telephone is often the first point of contact between the client and the Corporation. As one television advertiser puts it: "You never have a second chance to make a first impression!" □

Places we serve:

KAMLOOPS: Not wh



A partial view of Kamloops, showing how the city spreads out along valley floors, flanking the Thompson River. The North and South Thompson join within the city.

The hills behind are known as "Peter and Paul" and are climbed by youngsters looking for summertime activity. A reserve is located on the facing north shore.

Kamloops Office is located in this downtown building on Second Avenue. Their official opening was last month.

Most Canadians who have always lived east of Alberta have a standard idea about BC: It rains a lot. And it begins with the Rockies a bit west of Calgary and Edmonton, and ends when the mountains reach the sea around Vancouver if you discount the island offshore.

If we think at all about what may be in between, it is simply "mountains". Many easterners have visited Vancouver, perhaps Victoria as well, and assume the right to claim a passing acquaintance with the entire province.

For this reason, we thought it appropriate to introduce readers to Kamloops, located approximately in the centre of British Columbia near the north end of the Okanagan Valley. Kamloops doesn't fit with the popular eastern ideas about what BC is like.

Kamloops is one of the driest places in the entire country, and you can't see a real mountain there, although there are some hills that kids climb as part of growing up.

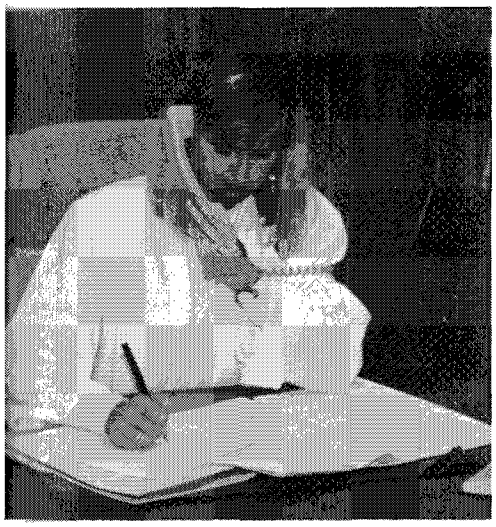
Kamloops is also on the way to almost everywhere.

Kamloops has a small CMHC office (parented by Kelowna Branch) with seven people on staff, and they love it there. They don't leave or move around too much, and even find it hard to contemplate living someplace else. If forced to move to another CMHC location of choice, several would pick Kelowna, the nearest place with a CMHC Branch, though one each opted for Calgary, Ottawa, and Whitehorse.

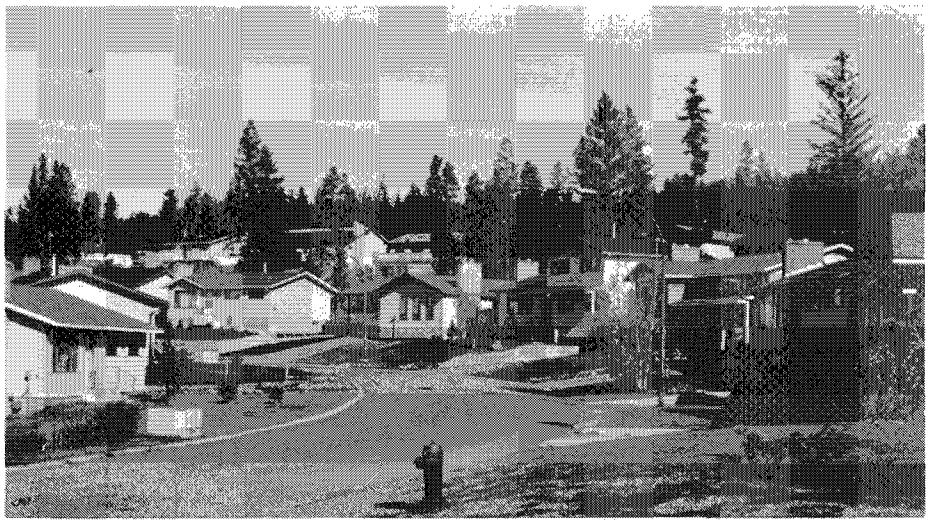
Inspector Bryan Chambers likes the recreation in the area, which he says is more accessible than in most larger centres. Bryan is heavily involved in the Ski Patrol system, so is out on the slopes as much as possible. Don Torry, another Inspector, also relates to the "great outdoors" and is featured in a separate article in this issue.

Laura Annett (Senior Clerk — Lending), Beth Watling (RRAP Clerk), and Charlene Coughlan (Admin Clerk) all enjoy working in

you'd expect



Manager Cyndy Einfeld at work.



Many of these attractive Logan Lake homes passed through CMHC's hands. 300 units were sold in one year after a television news program began to attract new residents from as far away as Ohio.

Kamloops office for similar reasons: it is small, they like their colleagues, and know what people are doing in the office, while Kamloops still retains a "small town atmosphere."

Manager Cyndy Einfeld has been with the Corporation since 1977, always in Kamloops. She likes the site, too, but also credits Kelowna Manager Hal Bottomley for allowing a good degree of autonomy in running the office. A strong relationship with Kelowna is evident.

History

Kamloops began life as a Hudson's Bay outpost. A man named John A. Mara arrived there in 1872, opening a store with William Wilson. Another resident at the same time, James McIntosh, known locally as "The King of Kamloops," had been trying to establish a community, but it was Mara who learned the railway was coming through the area and formed a syndicate which in 1884 bought the present townsite for just $25,000. (Today, it is worth more than $500 million!) Mara's group donated land for the railway station and that really began the development of Kamloops.

It is surprising how many places seem to have been created because they donated land for the railways.

In any event, both Mara and McIntosh stayed. Mara became an M.P. for the area and McIntosh became the first police magistrate. Kamloops was incorporated as a city in 1893, but even in 1921, the population was only a little more than 4,500.

Kamloops today

Unlike many Canadian cities whose areas appear on a map as a rectangular block of streets, Kamloops developed along the valleys. Two branches of the Thompson River meet within the city, and developments move out from the core in 'fingers'. The atmosphere is definitely one of a small town: stable and friendly.

It has been something of a "boom or bust" economy in recent years, booming early in the past decade but with a downturn between 1983 and 1985. Jobs are found in the pulp and paper industry, farming, and in railway freight activity,

though over the past fifteen years, the tourism industry has shown remarkable growth.

CMHC in Kamloops

The office is involved mostly in mortgage insurance, and most other programs are delivered from Kelowna. Among the other larger communities served are Salmon Arm, Merritt, and Revelstoke.

MICC is not active in the area, so CMHC has the market to itself.

Lenders' Workshops are arranged about once each year, but Laura Annett (Senior Clerk — Lending) often works on a one-to-one basis helping out new staff in lenders' offices. Altogether, there are about 80 lending institutions in the entire area, including banks, trust companies and credit unions, and daily contact is maintained with those within the city.

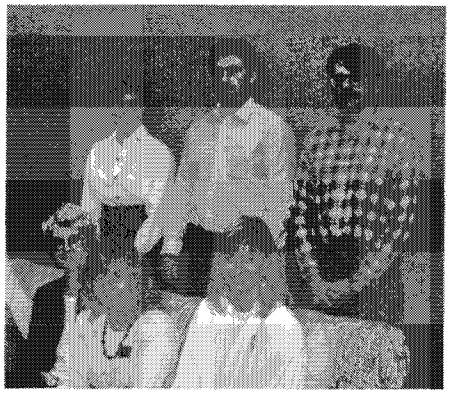
Turnaround time is usually two to three hours within Kamloops, but may be two or three days elsewhere because few rural banks have FAX equipment as yet, or because rural inspectors may be required.

Some lenders will only service the rural areas with insurance in place, but this is where many first time buyers locate with minimum downpayments.

There is a provincial BC Home Mortgage Assistance Program which can be used in conjunction with CMHC. The province will guarantee up to $12,000 of a mortgage for eligible applicants, allowing some buyers to borrow up to 95 per cent of the purchase price and still qualify for mortgage insurance.

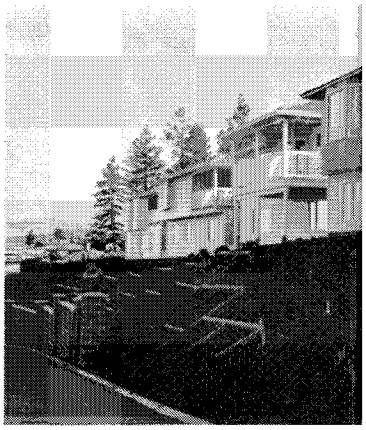
Developing business

The office honours a "Lender of the Month" for the best numerical volume of applications with (for example) flowers or a box of chocolates, and "Appreciation Plaques" are given out for the highest volume in each six month period. About eighty lenders attend an annual "Lenders Appreciation Night" and competitions are run between in-town and out-of-town lenders for the highest percentage of NHA applications.



Sr. Inspector Dan Currie and RRAP Clerk Beth Watling were away when this photo was taken. Seated are Laura Annett, Charlene Coughlan and Cyndy Einfeld, standing, from left: Susan Nikic, Don Torry, and Bryan Chambers.

Part of the huge copper mine close to Logan Lake.



One of the newer housing developments in Kamloops. Development is now creeping up the hillsides, offering excellent views in these up-market locations.

Lenders were approached about forming an educational and social association in July 1988 during a Lenders Appreciation Night event. The first meeting was held the following October, and an executive was formed with Cyndy Einfeld as the founding president and Laura Annett as founding treasurer. With fifty members representing 18 lending institutions, the Kamloops Area Lenders Association is now a registered organization presently thinking about extending affiliate membership to appraisers, lawyers, and people in real estate.

RRAP

After Underwriting, RRAP takes up most of the remaining energy at the office. RRAP is delivered directly on reserve, and through five agents elsewhere. Kamloops may even have been the first CMHC office to have independent RRAP agents, as some have been around for about seven years. Most have a construction background and rehabilitation skills.

Agents receive a flat-rate commission for applications within 100 kms (more for places further afield), and they help applicants with the paperwork, ensuring that the program is used for major items such as heating, electrical, plumbing, wells, foundations, etc, and not cosmetic items like fences or rugs.

They keep one person, Beth Watling, busy, although she says fall is the busiest season due to budgets, climate, and contractor availability.

Kamloops Urban Native Friendship Centre

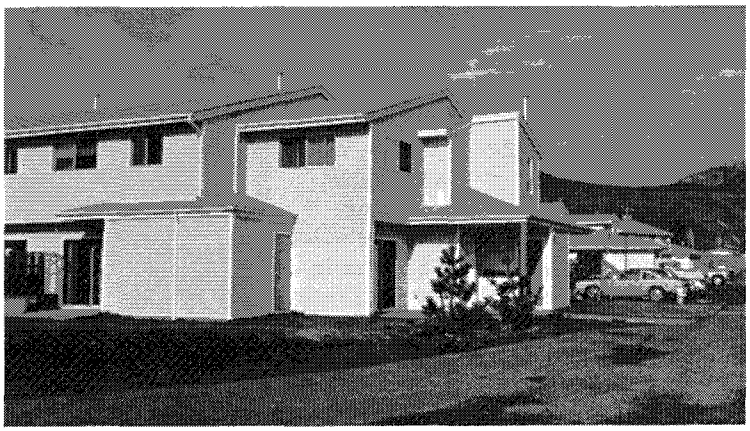
CMHC was approached by a housing society with plans for the first Urban Native Housing project in Kamloops. The 30-unit project was completed in the fall of 1988.

Earlier, the city had confiscated a 60-foot strip of the property for a

A scene at the official opening reception.

Arriving at the lunchroom door for coffee, Cyndy is surprised to find a birthday cake awaiting her.

Part of the Kamloops Native Friendship Centre project built under CMHC's Urban Native Program administered from Kelowna Branch.



planned right of way, but it never materialized. After the project was completed, the city complained about the unfinished strip, not realizing it was their own. Now, the group has the use of that land for a play area.

The group has a strong leader, providing good management. Their first eviction had to be a disabled person, after several warnings, due to recurring guest activity in the unit. A board meeting was held and confirmed the eviction, which had a real effect on other tenants, who felt if a disabled person could be evicted, management meant what they said.

The Urban Native Housing Program is delivered from Kelowna. Building the project is not the real story, according to Norm Blaine, Manager — Programs in Kelowna, it is the exemplary way in which the project is managed in day to day operation.

Logan Lake

Another area of interest not far from Kamloops is Logan Lake, which began as one of British Columbia's modern "instant towns". For the first 15 years of existence, the town served almost exclusively as a service area for the huge Highland Valley Copper Mines, but in 1984 the District Council began to actively pursue alternative industries and commercial ventures.

CMHC had taken back a substantial number of homes, but by last fall, all but two had been sold.

The success reflected the work of a committee spearheaded by the Mayor, Ovie Christensen. Many people (including Kelowna Manager Hal Bottomley) became involved to try to find ways of attracting people to the community. One news release prepared by the village was picked up by BCTV, and a camera crew did a story on Logan Lake province-wide. It was later picked up across the country.

Three hundred units were sold in a year, and recently, the last of 104 townhouses were also sold. Logan Lake has become a thriving community, and is attracting retired people from as far away as Ohio!

Conclusion

About a hundred or so people attended the opening of Kamloops' new office on Second Avenue, indicating much interest in CMHC and its activities.

Kamloops is not in the Rockies — it serves a substantial part of the BC interior along with parent office Kelowna. It is friendly, peaceful, and dry.

It is NOT what you might expect! □

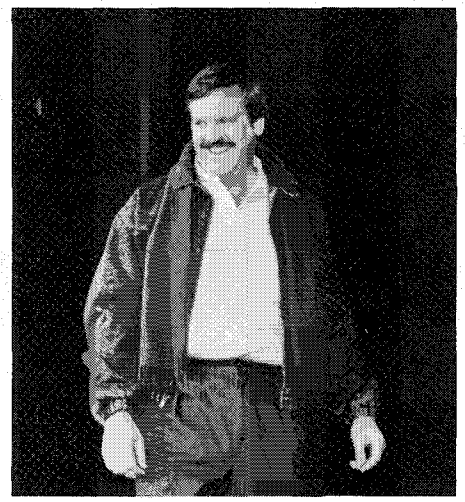
October 20, 1989:

From mortgages to modelling: CMHC employees demonstrate a passion for fashion

In one of CMHC's unique United Way fundraisers, National Office employees and their children, took to the runway and bright lights, as models in a first-ever fashion show. The show featured clothing from Brettons, an Ottawa department store, and was held at Le Spectra in Gatineau, Quebec, October 20th.

Organizer, Hélène Boggia, a finance officer from the Insurance Sector, called it a huge success. She says she has heard nothing but praise for the event. "It was a good cause, plus it was a real family atmosphere."

Work on the event started early last August. The models were coached by young professionals for only about seven hours. Enthusiasm, plus make-up and terrific clothes made it all look easy. Hélène says she was told the idea would never work, but after the evening's success, she's been told it should become an annual event.



Gord Swan (Management Information Services Division) shows some casual attire.

In formal clothing, Carol Lajeunesse (Asset Management) takes the arm of Brian Stepnuk (Operations Audit).

Striking a pose, Vice-Presidents Joyce Potter and Christine Rump.

Continued on page 24

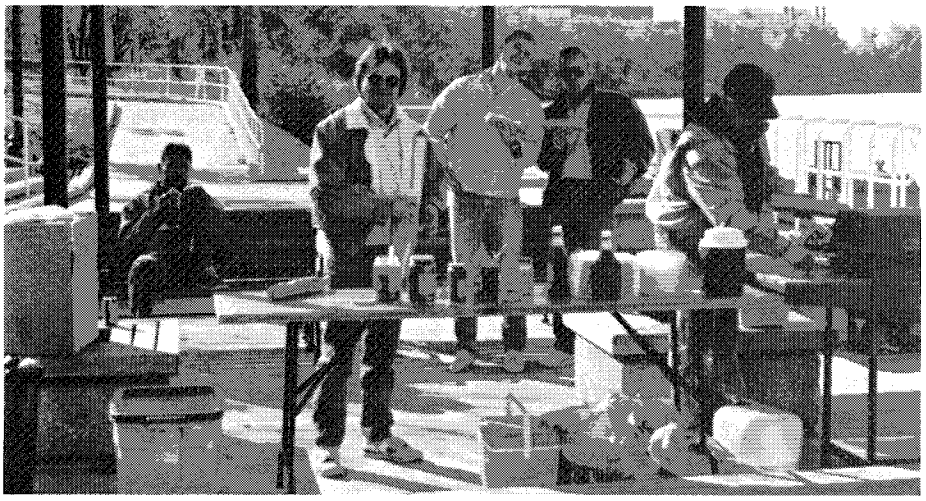
Winnipeg Branch in the swim for United Way

Once again, Winnipeg Branch staff became deeply involved in efforts to raise funds for the United Way. (In 1988, they spear-headed the entire Federal employee campaign in Manitoba.) Last year, close to $6,000 was donated through pledges and special events.

Everyone loves to get in on the action, and 1989 was special. Because of the move to new premises, Inspectors (who had occupied separate offices) were able to join in as well, and they organized a boat-cruise and hot dog lunch.

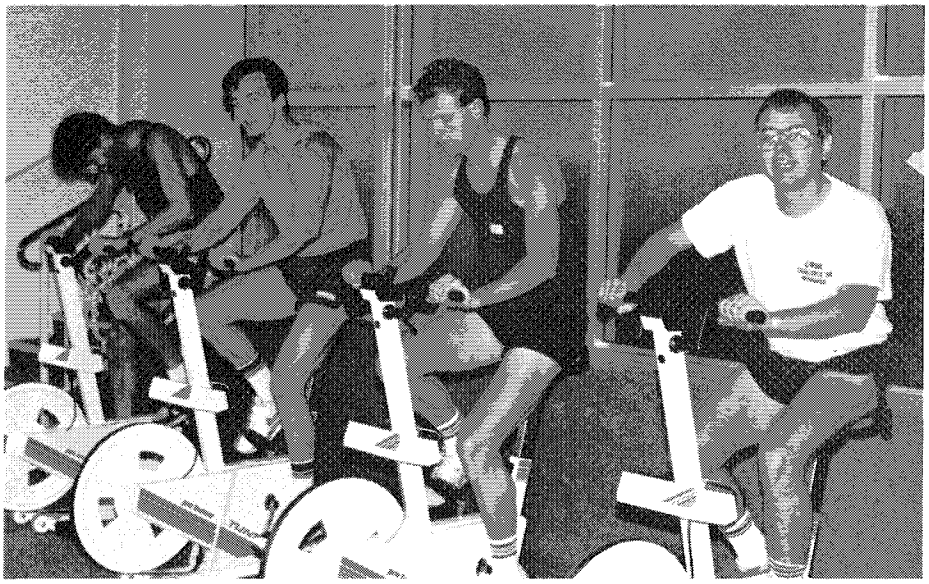
Once again, the Branch entered a team in the "Bureaucratic Olympics" and everyone enjoyed the events while supporting the cause. □

Staff joy-riding on the Red River,



Winnipeg Technical Services Dept. hosted the boat cruise and hot dog lunch.

The Winnipeg "Bureaucratic Olympics" team in costume.



Part of the fund-raising events was the first "Desk-man Triathalon Competition," which included swimming, running and stationary cycling. Here's a group pedaling for glory. Perry Moreau, second from left, won a trophy!

Words of inspiration to new BDOs

The training program for CMHC's new Business Development Officers (BDOs) began October 17th. It was opened by President George Anderson, with some heart-felt words on the value of the Corporation, as well as CMHC's commitment to business development. For the new employees, it was the beginning of an intensive orientation session as well as the start of their new roles at CMHC.

The President told the new BDOs, especially those who recently left the private sector, that CMHC has returned a profit to the Canadian taxpayers each and every year since its start up in 1946. CHMC is also Canada's fourteenth largest financial institution. He emphasized that this profitability is what makes CMHC different from other crown corporations; because in the public sector it plays a social role, while in its private sector role, it is a profit-making institution. One of the hallmarks of CMHC, he said, is that we go to inordinate lengths to treat people fairly, and we care deeply.

Right now, he said, "Canadians are far and away the best housed in the world. We have the highest standard of housing. Sixty-two per cent of Canadian households own their homes." He went on to say that we've built our reputation on what we do in the hinterlands of Canada, not just in the cities.

The President told the new BDOs that their job is simply to get more business. "You've got to find a way of expanding the market for us. I want you out there talking to people we've never talked to."

The start of the BDO's jobs coincides with our National Awareness initiative, which is aimed at reminding Canadians who is housing them. George Anderson pointed out that there is a threat in Canada today in that the role of the central government is being diminished.

To go along with this National Awareness campaign, the new BDOs will be expected to get involved in a community activity which will take up about 20 per cent of their time.

The goal for the BDOs is simple. "You give it your best effort," the President said, "and we'll support it...We will provide you with the best working environment...You can be very proud of working in this company."□

President George Anderson welcomes new BDOs as CMHC family members.

Introductory session for new BDOs.

Managers and new BDOs get to know each other as they begin an intensive training program.

Kelowna Branch heightens awareness

Several members of the staff in Kelowna Branch found out the easy way what it is like to be disabled. Easy, not in the sense of not being difficult ("I sure was sore under the arms at the end of the day," said Chris Cutting) but because at the end of the day the staff could revert to being their normal selves.

At the same time, they were checking to see how people reacted to them, and many have vowed not to react the same way towards others in the future.

Cheryl Scanlon, for example, spent the day in a wheelchair. There is a shopping mall on the level below the branch, connected by elevator. Cheryl said she rolled out of the elevator and realized how much people stared, until you looked back at them, whereupon they looked away.

Chris Cutting said her husband had been on crutches for a time, and now she is much more sympathetic to his needs. "I couldn't even carry my own cup of coffee" she said. "It was quite an experience."

Chris and Cheryl were just two of the temporarily disabled. Larry Benedet was also on crutches, Sheila Duncan and Susan Fowler were not allowed to walk without a cane, while Debi Campbell had to use a walker to get around. Darlene Rousom used earplugs to simulate deafness (though had to remove them once or twice to provide service to clients on a regular telephone), and Monique Roberge wore special tunnel-vision simulators.

The one-day event was sponsored by the Kelowna Employment Equity Committee to heighten awareness of the needs of physically challenged people, and to see how barrier-free their office really is. It was all done as a part of National Awareness Week, and they met with volunteers before and after the event.

The group in the lunchroom. From left, Larry Benedet, Sheila Duncan, Monique Roberge, Cheryl Scanlon, Darlene Rousom, Debi Campbell, Susan Fowler, and Chris Cutting. After the group shot, Cheryl could not reach the coffee pot because tables were left in the way.

Chris Cutting became more sympathetic and understanding towards her husband.

Planning began about two or three weeks ahead of time, and when results were evaluated, they exceeded expectations in many areas.

Darlene said a hearing-impaired person could easily do her work with a few minor modifications. An officer reported that she did not bother repeating herself to Darlene because Darlene wouldn't hear anyway. Hearing-impaired people could feel lonely and neglected.

"The wheelchair made me more organized," said Cheryl. During a feedback session, a staff member said she found she had to be more

patient with someone in a wheelchair, and she was more patient with Cheryl in the morning, but her patience diminished in the afternoon. Lunchroom tables had to be moved for the group to assemble for a photograph. Many people left without replacing the tables, and some of the volunteers could not then get to the coffee pot.

In her walker, Debi found people avoided eye-contact, and she said "I know a bit more now about how people feel — they need to be treated just as anyone else." Monique felt nauseated with her tunnel vision, and kept bumping into corners. She went home black and blue with bruises.

Everybody found there were some inconveniences of which they had become more aware.

After the event, Brian Givens, president of the Kelowna Accessibility committee recognized the staff of CMHC as having the best awareness program in the city. □

Cheryl Scanlon found strangers would stare, then look away when she wheeled into the shopping mall.

letters we get

Many times, offices of the Corporation receive letters of thanks or recommendation from clients. Quite often, they may reflect service delivered by one or two individuals, but in other cases, they may involve many employees and cover a long period of time.

Here is a forum to share some of those "thank you" letters with your colleagues.

From time to time, we will include such letters in Perspective — perhaps as many as two or three each issue. If more are received, we will select somewhat arbitrarily to reflect different regions of the country or the letters of wide interest.

To be considered for inclusion, send any letters received, by FAX, to 613-748-3332 attention Ann Lucciola. Keep your originals on file.

The first letter for inclusion was sent by a Sherbrooke, Quebec, resident to Montreal Branch:

Dear Sir,

Just a word to simply say "Thanks" for having enough confidence in us, 25 years ago, to have granted us a loan to purchase our house.

Since the house is now completely paid in full this was a wonderful purchase and it was due to the kindness of your heart at the time. Thanks again for having made it possible for us to become full-fledged homeowners today by acquiring the house. This was a very good investment.

Sincerely,
Romeo Fortin

They're at the post!

Southern Ontario Alumni news

by Tommy Thompson

Many members rate the annual luncheon at Toronto's Woodbine Race Track the premier alumni event of the year, and the high spirits we shared on Friday, August 25, only confirms that.

On that date sixty of us — retirees, spouses and guests — gathered in brilliant sunshine at the Club House entrance to greet old friends and exchange news. Prominent among the out-of-towners were Ed and Shirley Locke, of Newmarket, and Clarence and Minnie Pugsley, of Peterborough.

Dave and Bernice Lindsay, fresh from celebrating their sixtieth wedding anniversary — they were married in Batavia on June 22, 1929 — beamed as they visited with long time associates; Jock and Jessie McCulloch, Dick and Marg Parkinson, Gil and Marjorie Beardsall, Ralph and Ruth Lawrie, to name a few. Their official celebration was co-hosted by their son, John, of Sudbury, and daughter, Anne, of Oakville. Congratulations to both of them, and may their celebrations continue to grow bigger and better for many years to come!

Socializing was fun but not profitable for the pari-mutuel board, so we soon found ourselves shepherded to the tables reserved for us on the dining-room's mezzanine, overlooking the racetrack. The mastermind behind the benign roundup was our M.C., George Tonking, charmingly assisted by his wife, Muriel, who had foreseen and provided for all our needs — except for the unimportant stuff like the names of the winning horses.

Writing about winners reminds me again how cleverly their identities were kept hidden until we wagered our pensions on some inglorious brute that only finished after a generous helping of spur and whip.

Through eight races the jockeys and mounts played the game then, in the ninth, the system was challenged! A two-year-old filly, optimistically named Melode's Angel, decided not to follow the script and tossed her jockey over the starting gate before they start the race. Then she wheeled out of the box and took off — with a posse of grim faced outriders thundering in hot pursuit. They never caught her: when they thought she was cornered she ducked out, doubled back, and disappeared through an underpass to the cheers of the underdogs in the stands. Thus she returned to her stable with a victory — a maiden when she came and a maiden when she went. □

We will be back next year — so keep the bank account open!

Business basics when DISASTER strikes

Twice in recent years, CMHC offices have been able to help in cases of local tornados. It happened most recently in Edmonton, and before that in Barrie, Ont.

In the case of Barrie, the twister only had to be a half-mile further over, and the office itself would have been hit. Staff would not have been helping others, they'd have been trying to rescue everything from mortgage documents to floppy disks.

Say you were on your way to work one morning, happily listening to the radio, when a news flash states that the entire block (or building) that houses your office is the scene of a major fire.

The tornados mentioned, the San Francisco earthquake, and talk of an earthquake possibility for Vancouver or the risk of major fire all lead us to wonder what would happen. Would we still have an office? Would we still have a job to go to? Where should we go? Do all our computer programs have back-ups? If so, where are they, and how do we obtain access to them? What if the power was out — then computers don't work, do they?

What if an earth tremor strikes. Say bridges over water are damaged. No doubt there are staff in National Office who regularly cross the Rideau or Ottawa River. Montreal, Fredericton, Vancouver, Saint John, Calgary, and Kamloops are just a few of our offices where staff may have to cross water to get to work... or to get home.

So if your friendly radio station says the bridges are down, do you go home and change and go fishing? Or get on with the laundry? Or pull weeds from the garden?

Of course not. Responsible people will worry about work, and try to get in if there is any way to do so.

These are the kinds of scenarios being examined by a group working on the "Business Resumption Plan" — or BRP for short. They are designing a plan to re-establish functional priorities following any kind of calamity. The Corporation would still have obligations: keys to a house may have to be delivered and payroll cheques would still need to be issued.

We are all — each one — going to have to look objectively at our own jobs, and our working units. What are the most important things that would still have to be done under emergency conditions? Who would do what? Should we be keeping duplicate records? If so, where? Preplanning will undoubtedly minimize the effects of a catastrophe.

If your office or Division is not already involved, it will be soon. You'll be hearing more about BRPs as the year progresses, and you can obtain available information from your Business Resumption Planning representative, or the Emergency Planning Coordinator at (613) 748-2758.

Meanwhile, give some thought to the important work you do. Would your priorities still be the same? □

Life after CMHC: what one retiree is doing now

Marcel Girard is a busy man. He is a retired CMHC employee, but, at 74, he's as busy as ever, working at a bingo parlour, collecting model cars, and working on his innovative garden.

Marcel's secret to good health, as he told a reporter for *Today's Seniors*, is "...never say you'll retire, whether you do it physically or mentally. If you stay put, you won't be here too long. That is the secret to longevity."

Marcel worked as a clerk in the Office Services Department, Administration Division in National Office for eight years before retiring in 1973. Shortly afterwards, he moved to London. For ten years, he has been the general manager of a local bingo parlour, and spends every morning and two evenings of each week there.

One of his other passions is gardening: a hobby he has adapted so it is less strenuous for him than it used to be. He developed a "Stand-Up No-Weed Garden" by building a two tier garden along his backyard fence.

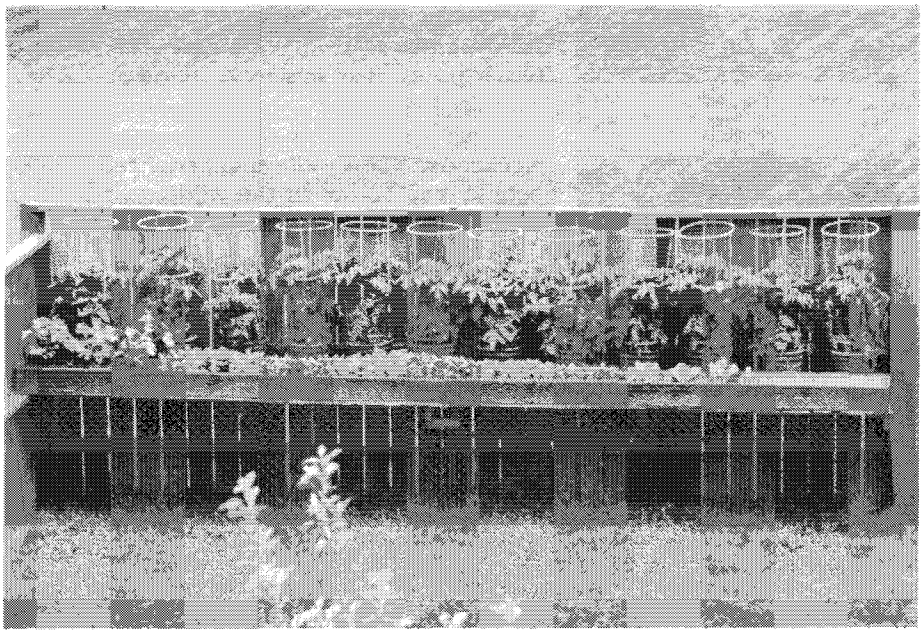
Marcel Girard at home.

The garden is high enough that he can stand, instead of kneeling, and because he uses special pretreated soil, which is not mixed with any soil from the ground, he hasn't had to worry about weeding. The upper tier houses twelve tomato plants, while in the lower tier, he grows cabbages, radishes, peas and spanish onions.

Marcel also boasts a model car collection numbering more than 550 replicas. The cars, some of which date back to the early 1900s and have been collected from all across Canada and the United States, are housed in handmade wooden cases along his rec room walls.

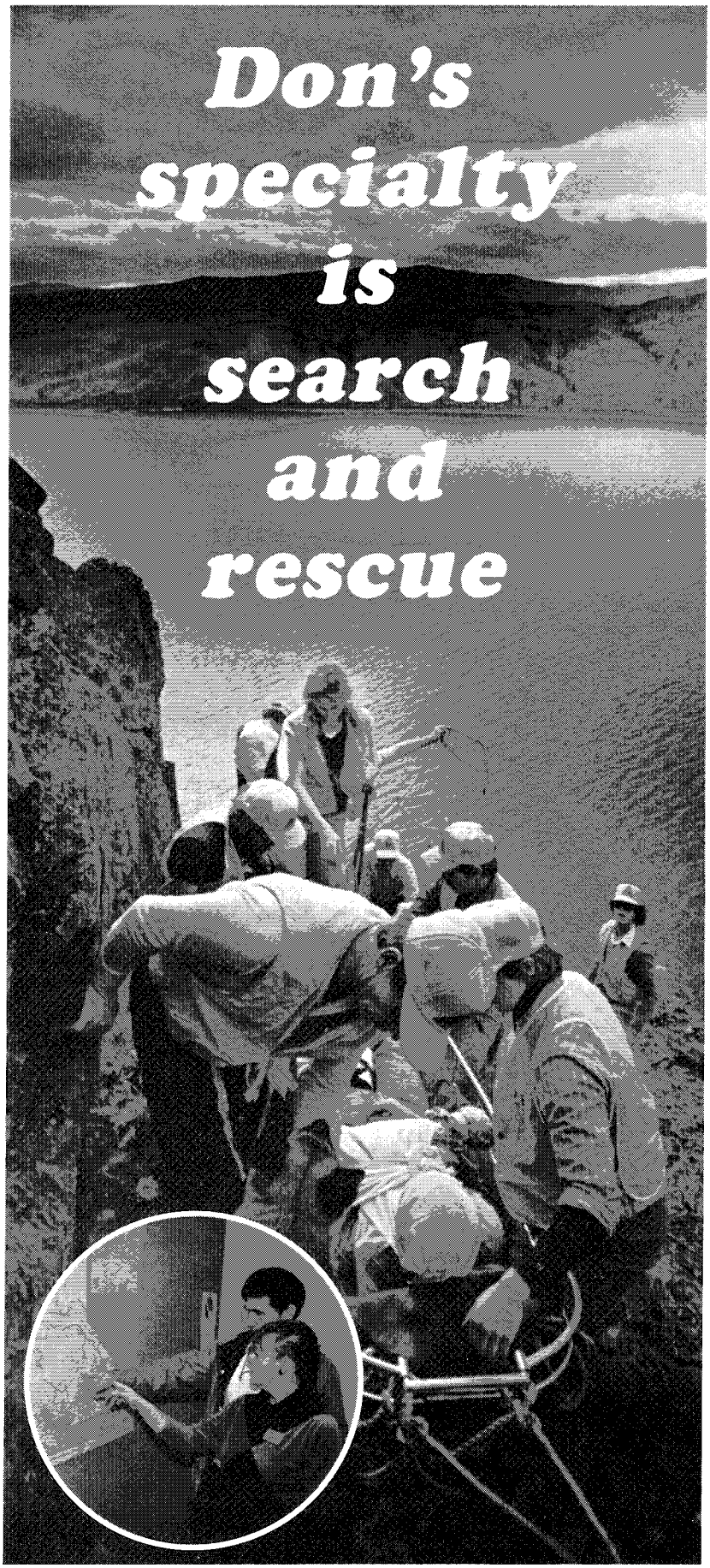
His wood-working skills don't stop there. He built himself a coffee table which serves as a cribbage board, a game he loves. He has also been making a board for Toronto Blue Jay's George Bell, a fellow cribbage-enthusiast.

With all of this on the go, it doesn't look as if Marcel has slowed down at all since leaving his job. As he explains it, staying young is a matter of keeping occupied, either mentally or physically. □



Marcel Girard's unique "Stand-Up No-Weed" two-tier garden.

Don's specialty is search and rescue



Nobody wants to become lost — especially in some of the more remote parts of Canada, yet it can happen all too easily.

Left at a campsite while people were hunting or fishing, one woman went for a short walk, lost her bearings, and was missing for four days without ever being more than 4 km from the campsite.

In other cases, an accidental fall or injury may leave a person in a gully or clinging to a rock face with a broken ankle.

These are the kinds of situations Don Torry, Inspector in Kamloops Office, takes in his stride as part of the Kamloops Search and Rescue Team, and a few months ago, Kamloops Admin Clerk Charlene Coughlan also joined the group.

Don has been involved since 1977, the year he joined the Corporation. For three years, he was President of the group, and currently serves as a volunteer Certified Training Officer, specializing in cliff rescue and human tracking.

The group consists of about fifteen men and three women, with a reserve list that may be called out in case of need. Much of their volunteer work is done with the police, and they may be involved in anything from high-profile murder cases to missing people. "It isn't just the hunters," he says, "sometimes we have to look for someone missing from a hospital psychiatric ward or children who have wandered from their parents. Other times, it is someone taking a supposed short cut."

In many cases, this will happen on weekends, when more inexperienced people may be out in the wilderness areas, but not always. On the day

A tourist from a bus tour fell about forty feet from a lookout point only 20 minutes from town. The tourist is being brought up by stretcher, suffering from lacerations and possible broken bones. Several group members have first aid training.

(Insert)

Don Torry and Charlene Coughlan check out the area for which they provide search and rescue service.

we interviewed Don, a family of two adults and two children were reported missing overnight in their small truck following a Sunday afternoon drive. Don was ready to set out, but didn't need to as it happened: the truck has been stuck in mud. Overnight, the mud froze and the truck was able to drive out, but by the time they made it home, they had been reported missing.

Don learned tracking from a teacher in the U.S. Border Patrol, but "children are hardest to track, because they have so little weight," he says.

"We can't find people, as a rule, if they don't want to be found," Don says. If it is a suicide, for instance. Of the others, 65 per cent are found the first day, and about ten per cent more each succeeding day until the fourth, when 95 per cent have been recovered.

"One 63 year-old man was an avid hunter, but had learned he had cancer. He failed to check in from a hunting trip, and we searched for days without success. In fact, he was never found and it was ruled "accidental death."

Don says the group is called on about sixteen times in an average year, and they have training exercises as well to maintain their skills. The worst aspect of the job is when they are called on to help with body searches, when it is already known or believed that a fatal accident has occurred. This happens about fifty per cent of the time, and often involves drownings.

Strangely, for his cliff rescue specialty, Don does not have to be a top-expert mountain climber. "That is because we can generally get above the victim and reach him or her from above rather than from below," he says.

Don says his most challenging and highest profile case to date was his involvement in the Johnson/Bentley double family murder case. Don worked with police detectives on the search, and more than one hundred police were involved with hundreds of volunteers.

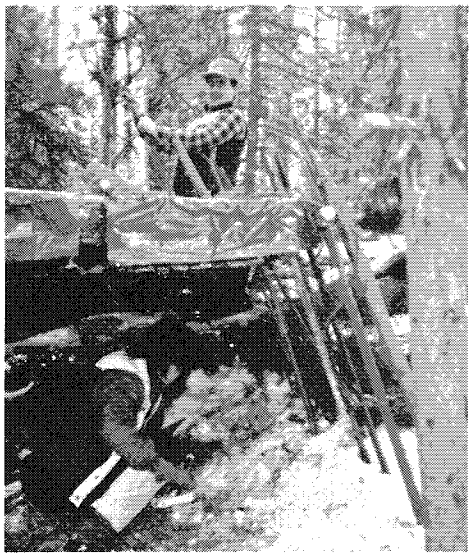
The successes are exhilarating, but not all searches end successfully. One of the most sickening Don recalls was the case of a missing three year-old who had been molested and drowned.

Charlene enjoys hunting and fishing, and had already heard about the group. Don encouraged her to get involved last August. She has already worked at an air show. She has no specialties, but wants to learn tracking.

Interested in doing the same sort of thing in your area? Check with a provincial co-ordinator for emergency rescue, or any volunteer agency. If you can't trace either, enquiries might be made at local police or fire departments or city hall. □

This photo shows how searches are conducted after an avalanche. The probing poles are 18 feet long. Another crew follows behind with shovels to investigate any suspicious probes.

ase camp being set up for a search for a missing woman. This is their old rescue van — they have since obtained new vehicle.



Here's Don (in cap) instructing a group of Girl Guides on how to build a survival shelter.

"Battle Bluff" on Kamloops Lake is a cliff which drops about 600 feet down to the water. One couple were trapped on the cliff face for nine hours, and finally attracted a

fisherman's attention by waving their T-shirts. The group often selects practice sites from among places where incident have actually happened.

The invasion of aboriginal Australia commenced in 1788 and with it began a lengthy history of conflict and cultural misperception between whites and blacks. It took until the 1970s for politicans and governments to concede that Aboriginals had, and are controlling to have and maintain, a different cultural existence to mainstream Australian society despite prolonged attempts at annihilation, imposed institutional change, forced assimilation and other methods of cultural engineering implemented by the colonizers.

This destructive impact was catalysed in 1770 by Captain Cook who made a fundamental error of political judgement. In declaring the continent to be the property of King George III, he simply ignored the fact that every part of it was inhabited. As he saw no evidence of cultivation along the East coast, he ignored the possibility of a tradition of land ownership. Nothing could have been further from the truth.

The land had 50 or more millenia of cultural evolution woven into its geography. The occupants believed that, in a former era, the Dreamtime, the country had been crossed and shaped by supernatural beings who possessed human qualities and those derived from natural species or phenomena. Hence there were Kangaroo men, yam-women, the rainbow snake, sugar ant-women and so on. These ancestral heroes created sites all over the continent in which they deposited sacred energies capable of being used in subsequent millenia by normal humans for reproduction of the particular species with which each particular hero was identified. These site-based energies were also believed to contribute a special quality to humans, the energy being transferred to a mother's womb when in the vicinity of a sacred site. So people conceived near a site created by the magpie goose (an important food source) because affiliated with the goose totem, and were charged with the responsibility of performing the goose totem to encourage the reproduction of the bird.

Initiation into ceremonial life provided individuals with a religious charter to protect the local sites created by these heroes. Although people were nomadic in the sense that they moved between adjoining ecological systems for seasonal foods, edible plants, and water, the range of groups of Aborigines throughout the continent was restricted by local religious obligations.

They were about 300,000 Aborigines in Terra Australia in 1788 when the Anglo Invasion began, and some 500 or 600 tribes each made up of a few hundred to a thousand or more members. Each tribal group occupied a specific territory with associated ceremonial, hunting and gathering rights. Its members intermarried according to strict rules, and had a common language or dialect, a common social identity and structure.

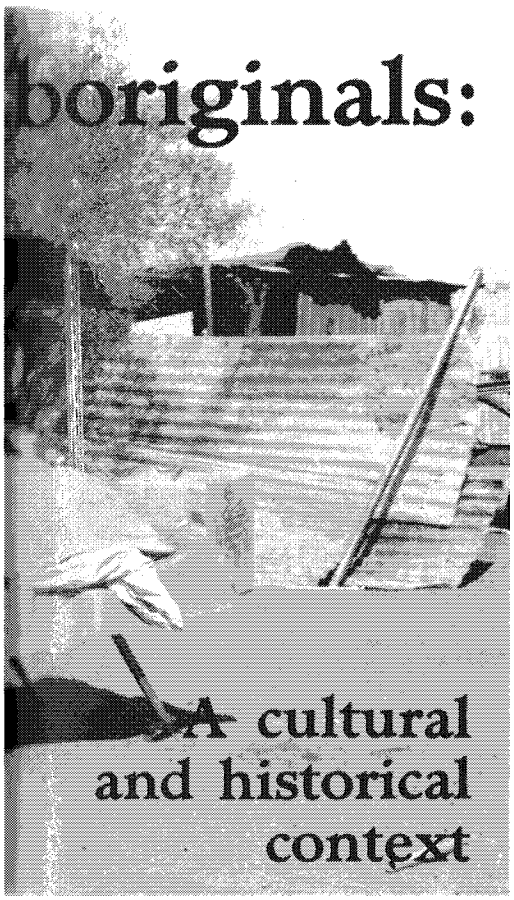
At the foundation of Aboriginal social organization were the rules and patterns of kinship which varied in complex ways across the continent, and which have a distinctly different character of that of most western cultures.

Aboriginal kinship is extendable to a much broader population than in the west and provides for the identification of even distant strangers as kin. This kinship system is used not only to classify people, but also sites, natural species, objects and songs. Religion, social organization and language dominated Aboriginal cultures. These were the bonds that held communities together, not land possession or man-made structures. The hunter-gatherers lifestyle resulted in impermanent, simple structures and usually only for domestic shelter. The most common types were windbreaks, sleeping or sitting platforms, sun shades, and domed or conical structures. But within the camp shelters the arrangement of the inhabitants was quite intricate. People slept in groups based on class identity as well as close family relationships. Numerous kinship rules forbade specific relatives from camping in proximity to one another, or even talking to or looking at one another.

The invasion and dispossession of Aboriginal land began with the establishment of the first British penal colony on the future site of Sydney. Fatal diseases spread quickly, and well beyond the limits of white settlement. The frontier expanded slowly in various directions for 150 years until the waves of migrants and their offspring held individual land title to most of the continent. This expansion was largely characterized by wholesale slaughter of Aboriginal people, poisoning of their waterholes, and the destruction of many natural food sources.

Living conditions at Hamilton Bore, 100 km north of Oodnadatta, South Australia. (A bore is a well).

The displaced tribespeople camped on the edge of the newly-formed towns in shelters constructed of both bush and European materials (sheet metal, canvas). In the camps human destruction continued and accelerated in the form of alcoholism, prostitution, disease, rape, economic exploitation and further violence. Alienation from the land led to widespread cultural destruction as the geographically based religious fabric that underpinned



boriginals: A cultural and historical context

by: Frances M. Harding
Senior Writer/Analyst
Corporate Relations Office

(Frances Harding is currently on leave and is travelling around the world with her husband John, an Ottawa teacher and 9 year-old son, Malcolm. This is the first in a series of articles related to housing in various countries)

authority, leadership and law was lost.

In 1901, the various colonial states joined confederation to form the country of Australia. By 1911 most states had introduced special Aboriginal legislation with the emphasis on protection against the "influences" of civilisation through the forced movement and segregation of the remaining Aborigines onto special reserves of land. These artificial and institutionalised settlements were under the control of government appointed managers. Poverty was prevalent, employment and formal education scarce. There was ever-increasing dependency on welfare and in most cases the protective efforts failed.

One of the racist beliefs was that Aborigines were incapable of adjusting to living in Western style housing. Simple unserviced sheds and huts of metal or wood were all that most had until the 1950s, and many until the 1970s.

In the 1950s the policy of protectionism was replaced by 'assimilation'. Assimilation required the inmates of government reserves and missions achieve the same manner of living as other Australians and that they should live as members of a single Australian community with the same rights, responsibilities, customs, beliefs and loyalties as the colonising Australians. This new policy led to another era of paternalistic welfare.

It was not until the early 1970s, after the Federal Government held a referendum and obtained powers over individual state governments to take responsibility for Aboriginal affairs and welfare that some positive attempts were made to redress colonial destruction. For the first time Aborigines were consulted as to what their desires and problem priorities were, and policies of self-determination and self-management were introduced. The policies have not been entirely successful in some ways, but they do represent a reversal of attitudes to human rights and freedom. It was only at that time that stock began to be taken of the full extent of human and cultural destruction.

The Aboriginal population of 300,000 in 1788 had dropped to less than 100,000 but was slowly increasing. Now it has reached a little over 200,000. Of the 200 languages in use in 1788, only 50 are still in a healthy state. Amongst most Aboriginal communities today, there still exists widespread poverty and ill-health, high infant mortality, short life expectancy, very high rates of imprisonment and unemployment, alcoholism, domestic violence and neglect, and various forms of mental illness.

For the Aboriginal peoples and various government agencies, the struggle now is to reverse the negative effects of 200 years of destruction and inept social planning.

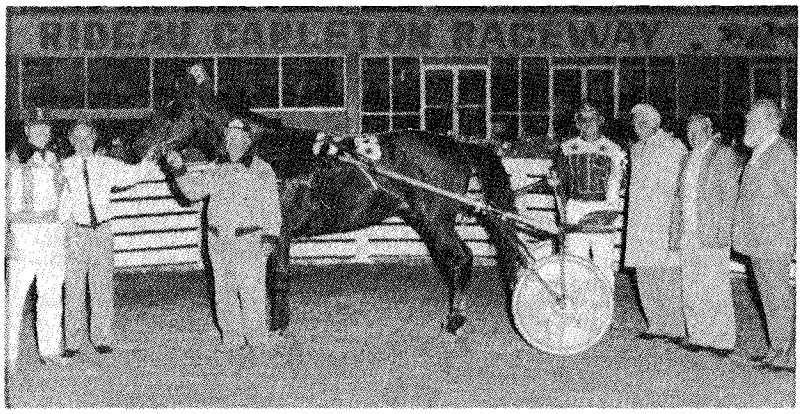
The priorities of Aboriginal people in their campaign for survival are, first, regaining some title over land and second, obtaining legal acknowledgement of their prior ownership of the land. Land calls are being made for a treaty and for recognition of Aboriginal sovereign rights. Although some limited land rights legislation has occurred, land restoration has so for, unfortunately, been limited to what is politically expedient.

In the early 1970s government agencies, social planners, and architects began seeking appropriate solutions for Aboriginal communities, economic development and housing.

Practice and research are showing that design needs must be linked to social and economic development programmes and management systems for the housing stock. Such an integrated approach has not been systematically encouraged by government but it has been undertaken by a small number of Aboriginal organizations. For example, in Alice Springs in central Australia, the Tangantyere Aboriginal Council services 19 town camps with housing design and planning landscaping, housing repair and maintenance, rent collection, tenancy placement and consultation, recreational and training programmes.

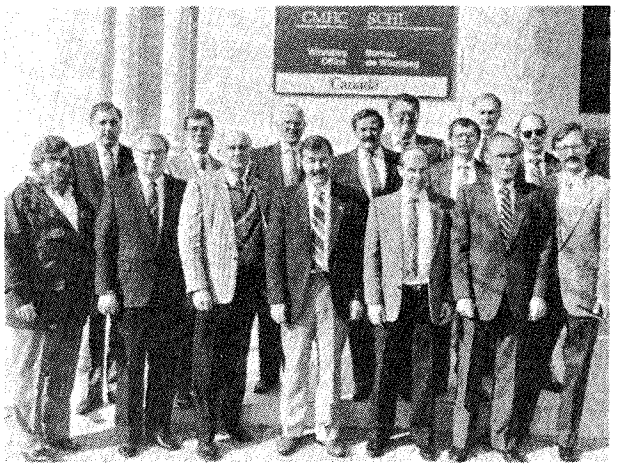
(A detailed description of the activities of the Tangantyere Aboriginal Council will be provided in a later article.) □

Bits'n pieces



Jean Benoit, Bob Couillard and Bob Marjoribanks are at the right end of this official photograph.

Another successful NIGHT AT THE RACES last September sponsored by the National Capital Region Chapter of the CMHC Alumni Association. More than 50 members turned out for dinner and a little betting. Of special interest was the sixth race known as the CMHC Alumni Association Trot and sharing in the glory with the winning driver are, left to right: Jean Benoit, Bob Couillard, and Bob Marjoribanks.

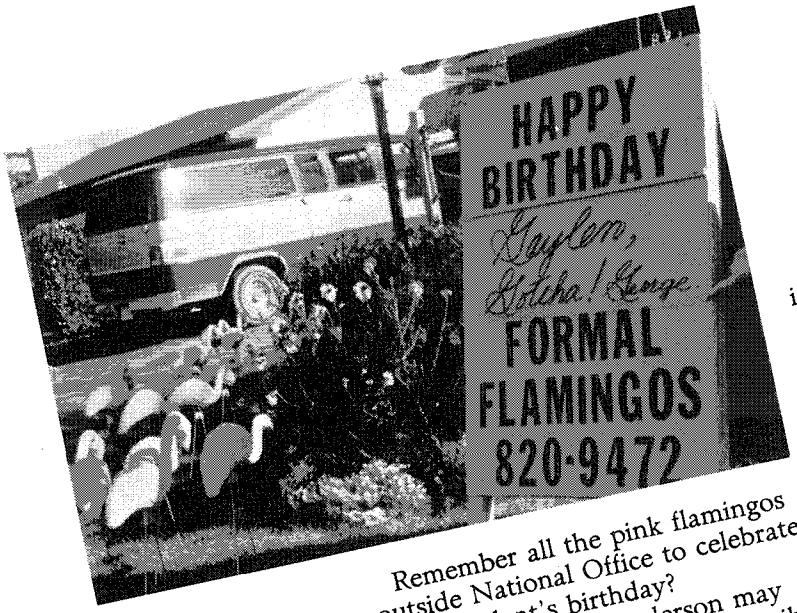


The "Class of '89" in Winnipeg.

Clearly before the winter weather set in, the Prairie and NWT Regional Managers Conference took place in Winnipeg last fall. This is the first time it was held away from regional office and provided an opportunity to become more aware of the various locations. Here's the "Class of '89" outside Winnipeg Branch.
(Photo by Rob Mullin)

Winnipeg's staff has grown to 115, and they ran out of space in their old building. Readers will remember news of their move last year. Now, they have had their official opening. Cutting the ribbon are, from left: Peter Anderson, Regional General Manager, Joyce Potter, Vice President representing National Office, Winnipeg Mayor Bill Norrie, and Provincial Director Roy Nichol. Roy said "CMHC had been in the same building for some 35 years. 870 Portage was one of the last Corporation-owned properties."
(Photo by Rob Mullin)

Opening the new Winnipeg Branch office.

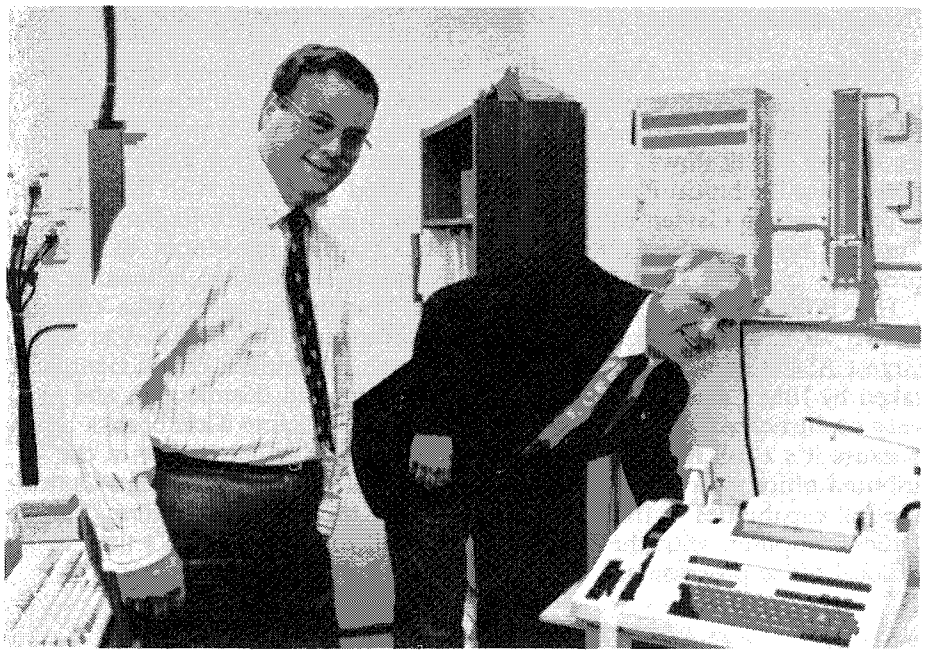


Remember all the pink flamingos outside National Office to celebrate the president's birthday?

It seems George Anderson may have found out who was responsible, because when Gaylen Duncan returned home from the office on HIS birthday, guess what was waiting for him!

Staff in Kelowna Branch are involved in choosing others who do good work. One can find "Good Job Nomination Forms" around the office, and anyone on staff can complete a nomination for a colleague to recognize a particular job well done, either to the public or other staff, and reflecting attitude, service, or performance. Each month, the selection is made by a small committee made up of previous winners. □

CORONET link-up completed in Whitehorse



Vice-President Gaylen Duncan and Branch Manager David Kingsley check out the installation.

CMHC's Whitehorse Branch had something to celebrate on September 28 — two things, in fact.

The nine-member Branch staff is now fully automated for the first time ever.

And the installation of the IBM CORONET computer automation system in the Yukon capital marked the completion of CMHC's ambitious 16-month project linking 55 regional offices and National Office.

"This is the advent of a new technology," senior vice-president Gaylen Duncan said.

It means Whitehorse employees can finally do data entry and recall

and analysis from "north of 60" to the mainframe computer system in Ottawa, Gaylen said.

The atmosphere was festive the afternoon and evening of September 28. Staff from Whitehorse, Ottawa, and all over British Columbia posed for photographs, made speeches, cut a symbolic piece of computer tape, and of course played with the new computers in the CMHC office.

Everyone then enjoyed cocktails, dinner, and toasts at the Gold Rush Inn nearby.

At the office, Kelowna Branch Manager Hal Bottomley signed on to Kelowna to do his mail, and Gaylen Duncan prepared to sign on to the Wheelhouse computer to the executive floor at National Office.

Then Roger Rioux, a regional CORONET trainer, had his weekly schedule up on the screen — including a visit to the dentist!

Victoria Garland, Regional General Manager, said "It's moving us into a whole new era of what we think is accomplishment."

Shirley Brodeur, Regional Manager of Planning and Resources, added "It's almost like climbing a mountain when you find some new way of doing something special."

Victoria and other CMHC staff teased Whitehorse Branch Manager Dave Kingsley about his gentle persistence in lobbying for the more advanced system. At the dinner, Dave received a plaque commemorating the last CORONET link.

"The staff was very eager to basically feel as if they were part of the Corporate network," Dave said, "so they could start 'coroneting' with their colleagues across the country." (Now, there's a new verb!)

In 16 months, CMHC has installed 1,600 CORONET work stations — 1,300 intelligent and 300 fixed-function terminals — across Canada, for $15.5 million, although Gaylen Duncan said the new system will save at least $300,000 in the next five years.

He added that CMHC is now the largest AS400 network in Canada and is getting more out of the technology than any other IBM customer.

Jim Lamoureux tries out a keyboard.

The staff take it easy around their new equipment. (Photos by Wilson Studios)

Bob Mornan, an Ottawa-based IBM account executive, praised CMHC's technical staff under the leadership of Bill Rowe, National Director of Technical Planning and Support, whom Gaylen called the "unsung hero" of the CORONET project.

The CORONET project is unique in two ways, Mornan said — it's the largest AS400 network ever undertaken by IBM Canada. And it's a very sophisticated application because it's a full function distributed office system which delivers the full capabilities of the National Office computer, with the benefits of local office processing.

The BC and Yukon Region combined a meeting of its senior management team with the CORONET celebration. Staff on hand for both included (in addition to those already mentioned): Regional Operations Manager Jim Morris, CORONET Regional Trainer Soo Johnstone, and Branch Managers Mike Young, (Vancouver), Ron Renko (Victoria), George Fessenden (Prince George), Cindy Einfeld (Kamloops), and Marilyn Williams (Cranbrook).

"The equipment is now in the hands of the users," Gaylen Duncan said at the office celebration. He added, to applause, "It's time to have fun!"□

Transfers

Peter Keilhofer, from Operations Audit Division to International Relations Office as Senior Officer.

Pauline Belaire, from Program Planning and Analysis Division to Project Implementation Division, as Administrative Secretary.

Larry Holman, from Saint John NB Office to Underwriting Division, as National Business Development Officer.

Keith Conrod, from Windsor Office to Halifax Branch, as Chief Appraiser.

Ginette Bonami, from Longueuil Branch to Montreal Branch, as Clerk, Lending.

Elizabeth Janes, from Oshawa Office to Toronto Branch, as Senior Clerk — Centralized.

Gertraude Gross, from Regina Branch to Edmonton Branch, as Portfolio Management Officer.

Maryanna Vance, from Victoria Branch to Vancouver Branch, as Real Estate and Assignment Officer.

James Taggart, from Social Housing Group to Corporate Relations Office, as Senior Writer/Analyst.

Rita Daniel, from Underwriting Division to Market Analysis Centre, as Director.

Frances Riddell, from Direct Service Group to EDP Operations Group, as Financial Control Clerk.

Shirley Bathurst, from Corporate Accounting Division to Corporate Finance, Investment and Financial Policy, as Senior Clerk, Process/Control.

Patricia Tremblay, from Underwriting Division to Asset Management Directorate, in a training position.

Werner Hirschmann, from Corporate Finance, Investment and Financial Policy to Pension Fund, as Senior Pension Fund Analyst.

William Mulvihill, from Market analysis Centre to Corporate Resources as Chairman, Data Quality.

Jean Mahaux, from Atlantic Regional Office to Professional Standards Division, as Senior Consultant Architect.

Marc Leblanc, from Atlantic Regional Office to Halifax Branch, as Programmer/Analyst.

Judy Bueckert, from Saskatoon Branch to Prairie and NWT Regional Office, as Finance Officer.

Michael Costello, from Saskatoon Branch to Regina Branch as Manager, Asset Management.

Paul Caton, from Prairie and NWT Regional Office to Saskatoon Branch, as Market Analyst II.

Larry Doraty, from Edmonton Branch to Vancouver Branch, as Portfolio Management Officer.

Anniversaries

25 years

Pierre Bonhomme, Senior Real Estate Officer, Asset Management Directorate.

Russell Finch, Program Manager — Underwriting, Ottawa Branch.

Francine Geoffrion, Portfolio and Social Housing Management Officer.

Henri Lacasse, Manager, Project Publicity and Field Liaison, Corporate Relations Office.

Norma Miskell, Manager, Loans Administration and Real Estate, St. John's Branch.

30 years

André Boutet, Appraiser, Quebec Regional Office.

Dorothy Elliott, Chief, English Translation, Official Languages/Translation.

Gisèle Fugère, Clerk, Mortgage Administrations, Montreal Branch.

35 years

Louise Harvey, Secretary, Chicoutimi Branch.

Retirements

Michele Beauvais, Secretary, United Way Campaign, on 6 August 1989.

Walter Gibson, Manager, Finance, Vancouver Branch, on 18 August 1989.

Mary MacDonald, Nurse, Lord Elgin Plaza/Blair Place, on 8 September 1989.

Deceased

Rita Basque, Clerk, Portfolio Management, Fredericton Branch, on 18 August, 1989.

Denes Gyorffy, Building Cleaner, Montreal Branch, on 19 July, 1989. (Retired 1 July, 1980.)

Paul-Emile De Launiere, Quebec Branch, on 31 July, 1989. (Retired 5 December, 1977.)

Lino de Zorzi, Compliance Inspector, Scarborough Loans Office, on 2 June 1989. (Retired 15 June, 1959.)□

people and places

From page 1

At CMHC, we are well equipped to do our part. We have the people and the knowledge, based on more than 40 years of planning and building.

In more recent years we have been closely involved in world-wide movements concerned with human settlements, through our participation in U.N. Organizations.

We are learning quickly how cities work in other parts of the world, and how those lessons could be applied in Canada. We are exercising leadership by engaging other Canadian interest groups on questions related to urban planning and development.

I would like to say to you, as I did to the experts attending the Chicago symposium:

"The nineties is the era for a new pursuit of urban excellence, born not of wealth or foreign conquests, but of imagination, human skills, technology, private and public partnership, and a collective will to make our cities better."□

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.

From page 8

Employees, and their families — from 18 months old, to their 50's — worked to make the fashion show a smash hit. Hélène says everyone worked hard to make things look smooth and professional. "It was a team effort. A lot of people did a lot of work," both up front and behind the scenes.

The event raised about $3,500 from the 600 or so who attended, but Hélène says, it was more than just a fundraiser. A lot of the family and friends of those involved said they would like to work at the Corporation because it seems so caring. Hélène says added awareness of CMHC helped make the evening doubly successful.

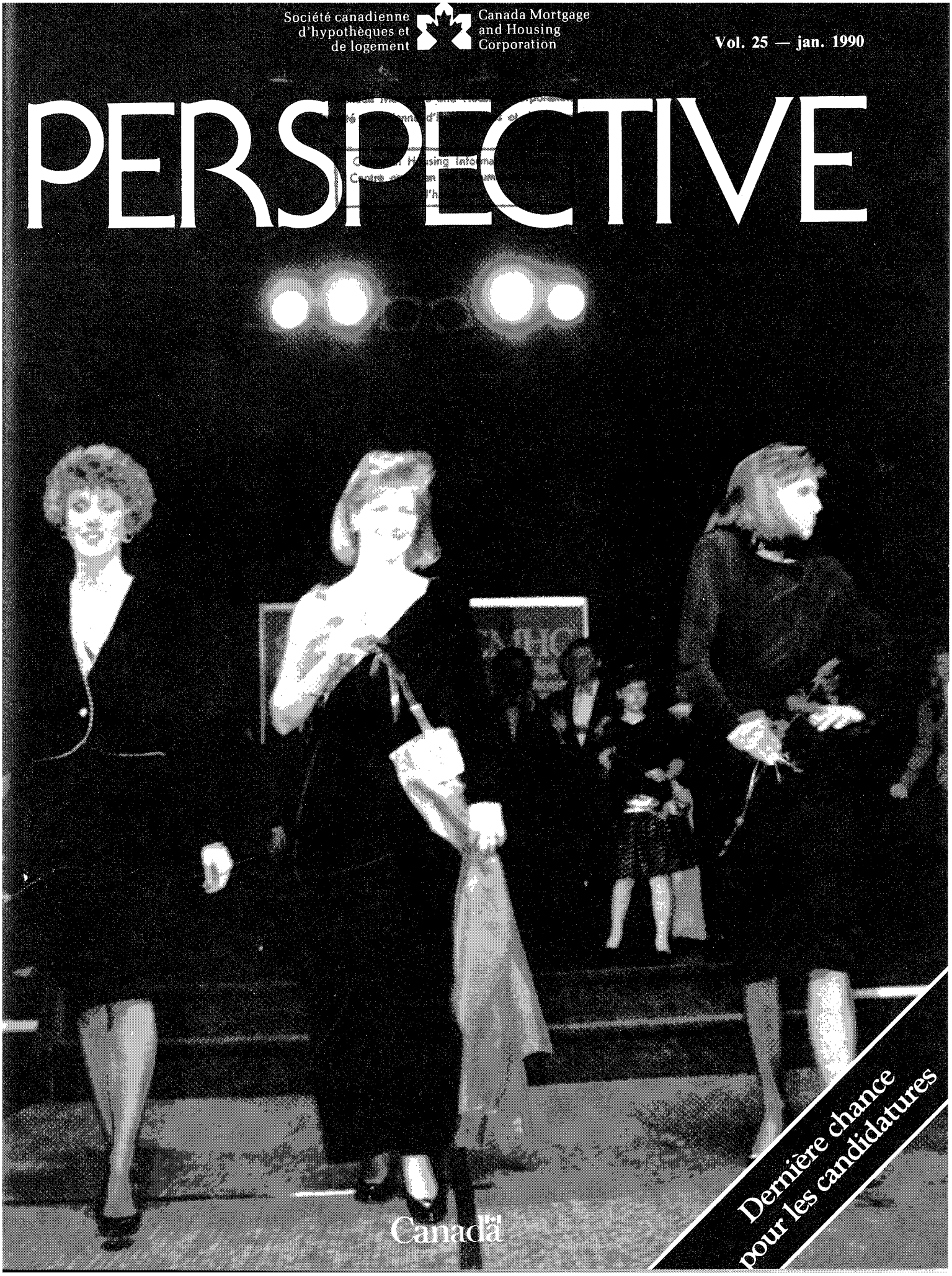
Among those who donated their time behind the scenes were: Lindsay Lyon and Bob Stone (Technicians and Special Effects), Dianne Brown, Sherry Drew, Wally Nickerson, Marisa Seguin, Theresa Talbot (Programme Design), Pat Akeson, and Doug Barkley (Hosts)□

Joyce Potter (seated) has the attention of a professional make-up artist.

Staff took over a disco for the "Passion for Fashion" event, and there was plenty of chance to mingle.

Société canadienne d'hypothèques et de logement
Canada Mortgage and Housing Corporation
Vol. 25 — jan. 1990

PERSPECTIVE



Dernière chance pour les candidatures

Canada

PERSPECTIVE

Journal publié mensuellement pour les employés de
LA SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT
Veuillez adresser vos articles ou toutes communications et suggestions relatives à la publication de textes à la rédactrice en chef de Perspective, Centre des relations publiques, Bureau national.

Sommaire

Le mot du président - 1
Offrir des services de qualité, partie I - 2
Kamloops : Différente de ce qu'on pourrait s'imaginer - 4
Des prêts hypothécaires à la mode : les employés de la SCHL sont à la page - 8
La succursale de Winnipeg se mouillerait pour CENTRAIDE - 9
Mot d'encouragement pour les nouveaux agents d'expansion des affaires - 10
Expérience de sensibilisation à la succursale de Kelowna - 11
Dans notre boîte aux lettres - 12
C'est un départ! - 13
Que faire en cas de désastre - 14
La vie après la retraite : ce que fait un ancien employé de la SCHL - 15
Don, spécialiste de la recherche et du sauvetage - 16
Les aborigènes australiens - 18
Faits divers - 20
Whitehorse est enfin reliée au réseau CORONET - 21
Allées et venues - 23

Les membres du personnel du Bureau national ont participé au défilé de mode « Pour l'amour de la mode », un projet de collecte de fonds pour Centraide. Sur la piste on retrouve (de gauche à droite) Michèle Tremblay (Centre des relations publiques), Linda Lapalme (Centre des ressources humaines) et Carol Goulet (Comptabilité générale). Cette initiative a rapporté environ 3 500 $ net pour Centraide. On trouvera d'autres photos à la page 8. (Photo : Katherine Blair)

NOTA

Les opinions exprimées dans cette publication sont celles des auteurs ou des collaborateurs, mais ne reflètent pas forcément celles de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, de la direction ni de son comité de rédaction.

C'est le moment de proposer des candidats

Dans notre numéro de novembre, nous vous rappelions que vous avez la possibilité de proposer des collègues comme candidats aux prix d'excellence décernés pour le travail individuel ou en équipe.

Vous devez également avoir reçu un dépliant vous expliquant en quoi consiste ce prestigieux programme de récompenses.

N'oubliez pas : vous pouvez proposer des candidats jusqu'au 2 février, date limite finale.

N'attendez pas que quelqu'un d'autre propose une personne ou une équipe dont vous jugez le travail particulièrement méritant. Vous aussi, vous avez la possibilité de reconnaître l'excellence.

Faites-le sans tarder!□

Le mot du président

par George Anderson

Canada Mortgage and Housing Corporation
Société canadienne d'hypothèques et de logement
Canadian Housing Information Centre
Centre canadien de documentation sur l'habitation

Pour mon premier article des années 90, j'ai pensé que ce serait une bonne idée de jeter un coup d'œil sur quelques-unes des questions qu'il nous faudra aborder au cours de la décennie à venir.

Ce sujet est frais dans ma mémoire puisque j'ai récemment prononcé le discours-programme d'un symposium d'experts canadiens, américains et britanniques du domaine de l'habitation, organisé par l'université de l'Illinois. Ce symposium portait sur les différents types de logements des années 90 et était conjointement parrainé par l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine, la National Association of Housing and Renewal Officials des États-Unis et l'Institute of Housing de Grande-Bretagne.

Faire des prévisions est risqué. Je ne crois pas que quiconque ayant fait des prévisions pour toute une décennie ait déjà vu ses prédictions s'avérer presque justes. Comme disait Shakespeare, le passé est un prologue, et les problèmes des années 80 s'étendront probablement aux années 90, sous une forme quelque peu différente.

Nous continuerons d'avoir un problème d'abordabilité, c'est-à-dire que des personnes de diverses régions du Canada auront toujours de la difficulté à trouver un logement qu'elles peuvent se payer. Par notre travail à la réforme réglementaire, nous avons déjà trouvé une nouvelle façon d'aborder cette question.

Durant les années 90, nous devrons aussi relever le défi que représente une population changeante. Au cours de cette décennie, nous devrons mettre en œuvre nos plans visant à assurer que le logement réponde aux besoins sociaux et financiers des personnes âgées.

Nous devons conserver et améliorer le parc actuel de logements sociaux qui représente un bien public très important, et adapter nos lignes de conduite et nos programmes aux besoins changeants des autochtones et des personnes vivant dans des régions éloignées du Canada.

Nous avons déjà traité de toutes ces questions dans notre Plan stratégique, et durant les années 90, nous devrons passer à l'action.

Nous devrons toutefois faire face à des questions de plus grande portée dans les dernières années du siècle présent.

L'attitude des gens a changé. Lorsque le président des États-Unis, George Bush, a parlé d'une Amérique meilleure, il exprimait vraiment les aspirations des citoyens du monde entier. Les nouvelles valeurs se traduisent principalement en une plus grande sensibilisation à l'égard du milieu naturel et des pratiques qui menacent de le détruire.

De plus, on se préoccupe à nouveau de la collectivité et du milieu construit, c'est-à-dire l'environnement de bois, de brique, de béton et d'acier que nous créons pour nous et nos enfants.

Lorsque l'on tente de démolir un vieil immeuble intéressant, les gens font un tas d'histoires. Si c'est là notre façon de voir les choses, pourquoi ne pouvons-nous pas transformer ce sentiment en appréciation des immeubles que nous construisons maintenant? Après tout, les immeubles d'aujourd'hui sont notre héritage de demain.

Notre planification ne tient souvent pas compte du fait qu'une rue ou un quartier est un lieu d'interaction pour les gens et que l'apparence de ce lieu y fait pour beaucoup. Et, ce qui est encore plus important, c'est d'avoir des collectivités intégrées et bien équilibrées plutôt que de permettre à nos villes de devenir des zones de combats économiques et sociaux.

Trop souvent, le caractère de nos rues est simplement déterminé par le débit de la circulation et par la conception qui entraînera le maximum de profits immédiats.

Les gouvernements, ainsi que les constructeurs et les concepteurs eux-mêmes, sont toutefois de plus en plus conscients que notre milieu construit aura des répercussions sur les générations futures. Les valeurs humaines se fondent à nouveau sur le processus de planification.

Pour s'assurer que ces tendances demeurent et s'intensifient, les personnes intéressées devront se faire entendre.

Une des bonnes choses que l'on a pu tirer de la deuxième guerre mondiale est une résolution publique renouvelée. Au cours des années qui ont immédiatement suivi la guerre, des gens de toute sortes se sont unis pour être plus forts et réaliser un changement social et économique. Parmi leurs autres réalisations, ils ont réussi à faire entièrement disparaître les taudis urbains et ont inspiré notre premier système intégré de logement public.

Voilà le genre de plaidoyer populaire dont nous avons besoin pour sauver nos villes, c'est-à-dire des citoyens attentionnés et intéressés qui se sont engagés à s'attaquer ensemble à une vaste gamme de problèmes urbains.

Je crois que tous les paliers de gouvernement seraient plus que disposés à répondre à ces expressions d'inquiétude générale et à apporter leur soutien. En tant que point de départ, nous devons mieux définir ce qu'est la qualité de vie dans nos villes. À la SCHL, nous sommes bien équipés pour faire notre part. Nous avons la main-d'œuvre et les connaissances nécessaires, fondées sur plus de 40 ans de planification et de construction.

Suite à la page 24

Offrir des services de qualité

partie I :

Ajoutez du piquant à votre façon de répondre au téléphone

À la fin de l'an dernier, environ 200 employés de la Société ont pu assister à un cours de formation de deux jours portant sur la manière d'offrir des services de qualité.

La majorité des participants n'ont eu que des éloges à l'endroit de ce cours qui traitait de quatre domaines importants où la qualité du service joue un grand rôle : les services aux clients, la capacité de communiquer, les techniques de communication téléphonique et le professionnalisme des employés. Dans le présent numéro et dans les trois suivants, *Perspective* présentera, à l'intention de ceux qui n'ont pas pu assister à cette réunion de formation, un résumé de quelques-uns des points essentiels qui y ont été abordés. □

Lorsque vous téléphonez à une entreprise ou à un commerce, avez-vous déjà remarqué à quel point l'opinion que vous vous faites de l'ensemble de l'établissement est influencée par une seule personne : celle à qui vous parlez au téléphone?

Une personne qui donne l'impression que vous l'embêtez, qu'elle aimerait mieux faire autre chose ou que vous devriez déjà connaître la réponse à vos questions ne vous encourage pas à devenir client de l'entreprise... ou même à rappeler si jamais vous pouvez vous adresser ailleurs. Par contre, si la personne au bout du fil est aimable et serviable et que vous sentez qu'elle est contente de vous parler, alors vous garderez longtemps une bonne impression de l'entreprise.

La plupart d'entre nous connaissent les règles fondamentales du protocole téléphonique, c'est-à-dire appeler l'interlocuteur par son nom, solliciter sa permission avant de mettre l'appel en attente et répondre rapidement lorsque le téléphone sonne. Par contre, est-ce que nous pensons toujours à bien terminer la conversation? Par exemple :

— remercier la personne qui a appelé

Essayez de répondre aux questions suivantes par « vrai » ou « faux » :

1. On peut faire attendre quelqu'un au téléphone pendant qu'on s'acquitte d'une tâche d'égale importance. _____
2. On doit sourire quand on répond au téléphone. _____
3. Si personne n'est là pour répondre au téléphone et que cela ne fait pas partie de son travail, il est préférable de le laisser sonner. _____
4. Ne pas rappeler quelqu'un n'est pas une faute. Si l'appel est important, la personne va téléphoner de nouveau. _____
5. Si le client est impoli, on a le droit de lui répondre d'un ton cassant. _____
6. Il faut se nommer lorsqu'on prend un appel au bureau. _____
7. S'il n'y a pas beaucoup de travail, on peut faire des appels personnels. _____
8. Il est important de montrer à l'interlocuteur qu'on s'intéresse à lui et aux renseignements demandés. _____
9. La conversation devrait se terminer sur une note optimiste, par un résumé de ce qu'il faut faire. _____
10. Une personne fâchée peut, sans s'en rendre compte, transmettre une image négative de l'entreprise. _____

— dire au client que nous sommes heureux de faire affaire avec lui
— l'assurer que nous tiendrons nos promesses
— laisser le demandeur sur une impression positive
— attendre qu'il ait raccroché avant de le faire nous-même.

Comme Margaret Caines le disait aux participants, il peut se révéler plus difficile de reconnaître les différents types d'interlocuteurs et de leur répondre convenablement. Ceux-ci peuvent être sûrs d'eux, indifférents, agressifs ou fâchés.

L'interlocuteur plein d'assurance se montre rapidement autoritaire et exige que nous agissions. Normalement, il n'est pas nécessaire de lui poser de nombreuses questions, car il sait ce qu'il veut et s'exprime clairement.

La meilleure façon de lui répondre est de l'écouter attentivement jusqu'à ce que nous comprenions sa demande ou son problème. Soyez précis et direct tout en restant aimable et essayez de prendre un ton plus assuré. Posez-lui des questions fermées de manière à diriger la conversation et ne vous fâchez pas si vous avez du mal à créer des liens avec lui. Il suffit habituellement d'être attentif à ses demandes.

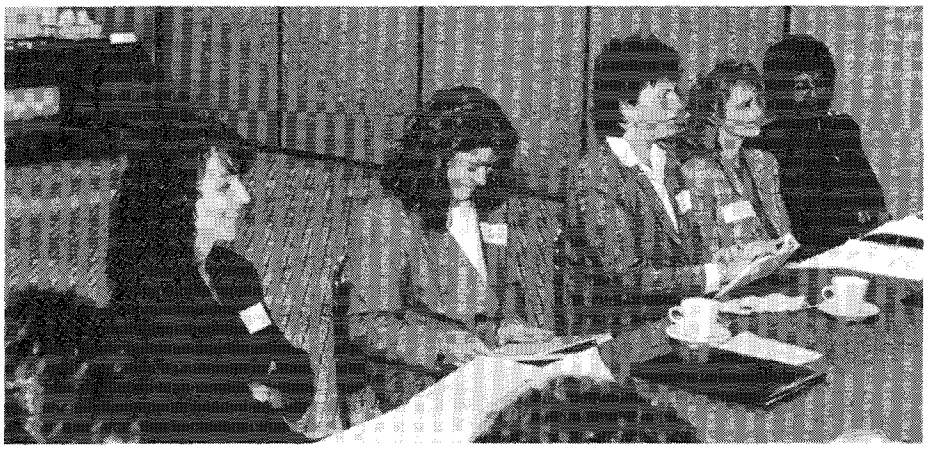
L'interlocuteur indifférent ne pose généralement aucun problème. Les clients satisfaits ont souvent une attitude passive, car l'expérience leur a démontré qu'ils n'avaient aucune raison de se plaindre. Ils s'attendent donc à être servis sans difficulté.

L'interlocuteur agressif ou furieux est moins facile à contenter. Cependant, quand on sait s'y prendre, le résultat en vaut la peine. Le mieux est de lui témoigner compréhension et compassion, sans discuter. On peut neutraliser sa colère en lui disant, par exemple : « Je ne vous blâme pas d'être de mauvaise humeur. Essayons de voir s'il est possible de régler le problème immédiatement. »

Il est important de se montrer d'accord avec un client qui a raison et promettre de corriger la situation. Puis, il faut faire le nécessaire et tenir le client au courant des démarches entreprises. On doit toujours répondre poliment et rassurer le client, mais on ne doit pas se sentir visé personnellement par des commentaires malveillants.

Il ne faut jamais demander à la personne qui appelle de se nommer avant de lui dire que la personne demandée n'est pas disponible. Cela donne l'impression qu'une autre personne peut avoir plus de succès. Il vaut mieux dire : « Oui, M. Leblond est là, puis-je lui dire qui appelle? » ou « Non, je regrette. M. Leblond est absent, mais il me fera plaisir de prendre le message et de lui demander de vous rappeler dès son retour. Ou, peut-être que quelqu'un d'autre pourrait vous aider? »

Le premier contact d'un client avec la Société se fait souvent par téléphone. Comme le dit si bien un annonceur à la télévision : « On n'a jamais une seconde occasion de produire une première impression! »□

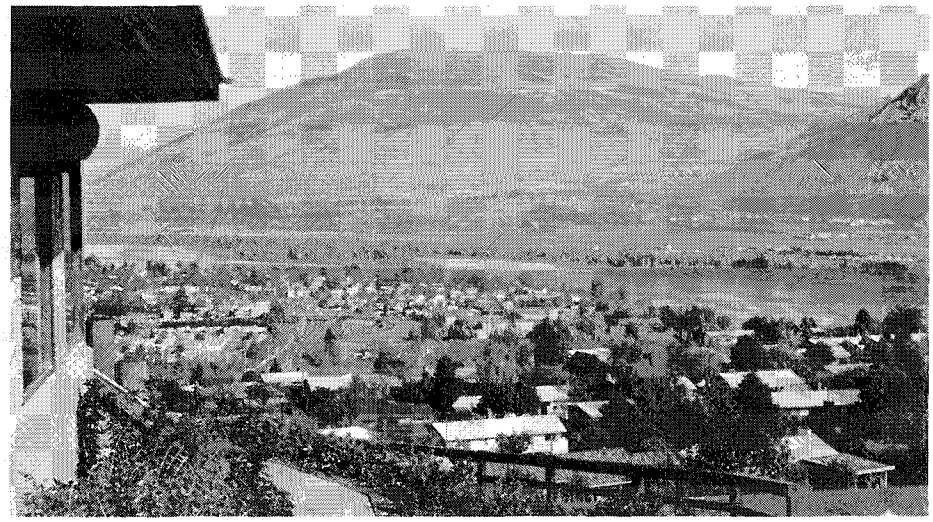


Des employés de Charlottetown, Fredericton, Moncton ainsi que du Bureau régional de l'Atlantique écoutent attentivement pendant un cours sur la manière d'offrir des services de qualité donné à Fredericton.

Pour certains travaux, les participants sont divisés en petits groupes de deux ou trois personnes venant, si possible, d'endroits différents.

Les localités que nous desservons :

KAMLOOPS: Différent



Vue sur une partie de Kamloops. On y voit la ville qui s'étend le long des vallées bordant la rivière Thompson. Les rivières Thompson du nord et du sud se rejoignent à l'intérieur de la ville. Les jeunes à la recherche d'une activité estivale grimpent les collines à l'arrière-plan, connues sous le nom de Peter et Paul. Sur la rive nord en face se trouve une réserve.

Le bureau de Kamloops est situé dans cet immeuble du centre-ville, sur la Deuxième avenue. Son ouverture officielle a eu lieu le mois passé.

La plupart des Canadiens qui ont toujours vécu à l'est de l'Alberta se font la même idée au sujet de la Colombie-Britannique. Il y pleut beaucoup et les limites de la province sont les Rocheuses, un peu à l'ouest de Calgary et d'Edmonton, et l'océan, là où les montagnes l'atteignent aux alentours de Vancouver, si l'on ne tient pas compte de l'île proche du littoral.

S'il nous arrive de nous demander ce qu'on retrouve entre ces deux limites, on se dit qu'il n'y a que des montagnes. Beaucoup de Canadiens de l'Est qui ont visité Vancouver, et peut-être aussi Victoria, se donnent le droit de prétendre qu'ils ont une certaine connaissance de toute la province.

Pour cette raison, nous avons cru bon de présenter aux lecteurs la ville de Kamloops, située à peu près au centre de la Colombie-Britannique près de la limite nord de la vallée de l'Okanagan. Kamloops ne correspond pas aux idées préconçues que les Canadiens de l'Est se font généralement de la Colombie-Britannique.

Kamloops est un des endroits les plus secs de tout le pays et on n'y trouve pas de vraies montagnes, bien qu'il y ait quelques collines que les enfants aiment escalader.

Aussi, à partir de Kamloops, on peut se rendre presque partout.

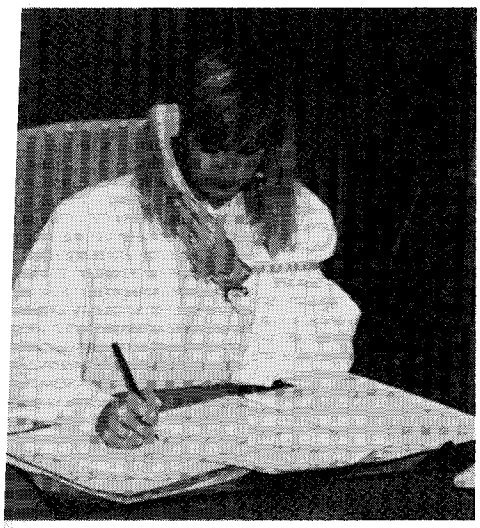
Il y a à Kamloops un petit bureau de la SCHL (relevant de la succursale de Kelowna) qui compte sept employés. Ils adorent tous la ville. Ils ne la quittent pas, ne se déplacent pas beaucoup et ont même de la difficulté à envisager de vivre ailleurs. S'ils étaient contraints à occuper un poste dans un autre bureau de la SCHL de leur choix, plusieurs choisiraient Kelowna, la ville la plus près ayant une succursale de la SCHL, bien que trois employés ont dit qu'ils opteraient l'un pour Calgary, l'autre pour Ottawa et le troisième pour Whitehorse.

L'inspecteur Bryan Chambers aime les loisirs dans la région qui, selon lui, sont plus accessibles que dans la plupart des autres grands centres. Il est très engagé dans l'organisation de la Patrouille de ski et est donc sur les pistes le plus souvent possible. Don Torry, un autre inspecteur, a aussi des affinités pour le grand air et fait l'objet d'un article distinct dans le présent numéro.

Laura Annett (commis principal aux prêts), Beth Watling (commis au PARÉL) et Charlene Coughlan (commis administratif) aiment toutes travailler au bureau de Kamloops pour des raisons semblables. Il est petit, elles aiment leurs collègues et savent ce qu'ils font dans le bureau, et la ville même de Kamloops conserve « l'atmosphère d'un petit village ».

La directrice Cyndy Einfeld est employée à la Société depuis 1977 et a toujours travaillé à Kamloops. Elle aussi aime la taille du bureau mais également le degré d'autonomie considérable que lui accorde le directeur de la succursale de Kelowna,

de ce qu'on pourrait s'imaginer



Le directeur Cyndy Einfeld au travail.

Un grand nombre de ces attrayantes maisons de Logan Lake sont passées entre les mains de la SCHL. Cette dernière en a vendu 300 en un an après qu'un reportage télévisé a commencé à attirer de nouveaux résidents de régions aussi lointaines que l'Ohio.

Hal Bottomley, pour le diriger. Il est évident qu'il y a des liens étroits entre le bureau de Kamloops et cette succursale.

Historique

Au début, Kamloops était un avant-poste de la Compagnie de la baie d'Hudson. Un dénommé John A. Mara y est arrivé en 1872 et y a ouvert un magasin avec William Wilson. Un autre résident à cette époque, James McIntosh, connu localement comme le « Roi de Kamloops », s'efforçait d'y établir une collectivité. Mais Mara a appris qu'on avait l'intention de faire passer le chemin de fer dans la région et a formé un syndicat qui, en 1884, a acheté l'emplacement actuel de la ville pour seulement 25 000 $. (Aujourd'hui, ces terres ont une valeur de plus de 500 millions de dollars!) Le syndicat de Mara a fait don des terres nécessaires à la construction de la station de chemin de fer et c'est ce qui a vraiment déclenché l'aménagement de Kamloops.

Il est surprenant de constater combien de collectivités ont vu le jour parce qu'on avait donné des terres pour les chemins de fer.

De toute façon, Mara et McIntosh sont tous deux demeurés à Kamloops. Mara est devenu un député de la région et McIntosh, le premier juge. Kamloops a été constituée en ville en 1893, mais en 1921, sa population ne dépassait que légèrement les 4 500 habitants.

Kamloops aujourd'hui

Contrairement à un grand nombre de villes canadiennes qui apparaissent sur les cartes comme un arrangement rectangulaire de rues, Kamloops s'étend le long des vallées. Deux bras de la rivière Thompson se rejoignent à l'intérieur de la ville et l'urbanisation a progressé en « doigts » à partir de ce centre. L'ambiance est définitivement celle d'une petite ville, c'est-à-dire stable et amicale.

L'économie a connu des hauts et des bas ces dernières années, avec une croissance rapide au début de la dernière décennie qui a toutefois été suivie d'un ralentissement entre 1983 et 1985. La plupart des emplois sont concentrés dans l'industrie des pâtes et papiers, en agriculture et dans le transport de marchandises par chemin de fer, bien qu'au cours des quinze dernières années, il y ait eu une croissance remarquable de l'industrie du tourisme.

La SCHL à Kamloops

Le bureau s'occupe principalement de l'assurance hypothécaire, la plupart des autres programmes étant appliqués à partir de Kelowna. Parmi les autres collectivités desservies, on compte Salmon Arm, Merritt et Revelstoke.

La Compagnie d'assurance d'hypothèques du Canada (CAHC) ne fait pas d'affaires dans cette région, de sorte que la SCHL n'a pas de concurrent sur ce marché.

On organise des ateliers pour les prêteurs environ deux fois l'an, mais Laura Annett (commis principal aux prêts) travaille souvent seul à seul avec les nouveaux employés des bureaux des prêteurs. En tout, il y a environ 80 établissements de prêts dans toute la région, comprenant des banques, des compagnies de fiducie et des coopératives de crédit, et le bureau communique quotidiennement avec ceux que l'on retrouve dans la ville.

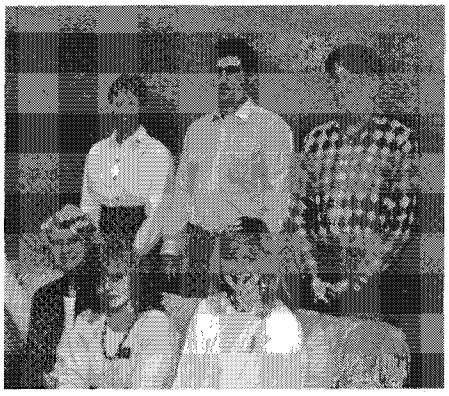
Le délai de traitement des demandes est habituellement d'environ deux à trois heures pour les établissements à l'intérieur de Kamloops, mais ailleurs, il peut s'établir à deux ou trois jours étant donné qu'un grand nombre de banques rurales n'ont pas encore de télécopieurs. Le délai est aussi plus long lorsque les inspecteurs doivent se rendre dans les zones rurales.

Certains prêteurs acceptent de desservir les zones rurales seulement lorsque le prêt est assuré, mais c'est dans ces régions qu'un grand nombre des acheteurs d'une première maison peuvent s'établir avec un versement initial minimal.

Il existe un programme provincial, le BC Home Mortgage Assistance Program, dont les acheteurs peuvent bénéficier tout en obtenant une aide de la SCHL. La province garantit jusqu'à 12 000 $ d'un emprunt hypothécaire contracté par un demandeur admissible, ce qui permet à certains acheteurs d'emprunter jusqu'à 95 % du prix d'achat tout en demeurant admissible à l'assurance hypothécaire.

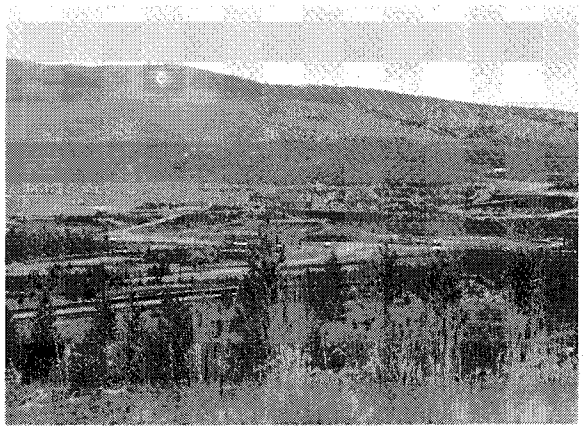
Stimuler les affaires

Le bureau honore le « prêteur du mois » qui a présenté le plus grand nombre de demandes en lui remettant, par exemple, des fleurs ou une boîte de chocolats et remet aussi une « plaque de remerciement » à celui qui a eu le plus gros volume pendant chaque période de six mois. Environ 80 prêteurs assistent à une soirée annuelle de remerciement des prêteurs et on organise des concours entre les établissements de prêt de Kamloops et ceux d'autres centres, dont l'objectif est d'obtenir le pourcentage le plus élevé de demandes d'assurance hypothécaire en vertu de la LNH.

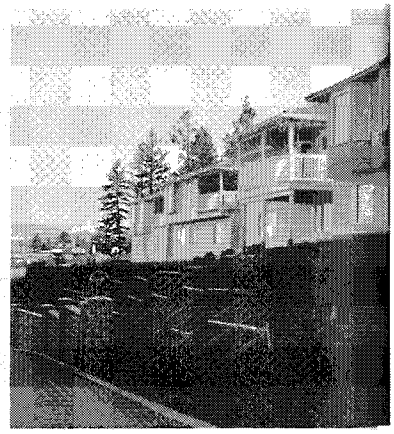


L'inspecteur principal, Dan Currie, et le commis au PAREL, Beth Watling, étaient absents au moment de cette photo. Dans l'ordre habituel, on retrouve à la première rangée Laura Annett, Charlene Coughlan et Cyndy Einfeld. Deuxième rangée, Susan Nikic, Don Torry et Bryan Chambers.

Une partie de l'immense mine de cuivre près de Logan Lake.



Un des quartiers plus récents de Kamloops. L'urbanisation gagne peu à peu les flancs des collines, offrant d'excellentes vues aux acheteurs sur ce marché en hausse.



Lors d'une telle soirée en juillet 1988, on a parlé aux prêteurs de la possibilité de former une association éducative et sociale. Pendant la première réunion qui a eu lieu au mois d'octobre suivant, on a formé un bureau composé de Cyndy Einfeld, présidente fondatrice, et de Laura Annett, trésorière fondatrice. La Kamloops Area Lenders Association, qui compte cinquante membres représentant 18 établissements de prêts, est maintenant un organisme agréé par l'État qui songe à permettre aux évaluateurs, aux avocats et aux personnes du secteur immobilier de devenir membres affiliés.

PAREL

Après la souscription, c'est au PAREL que le personnel du bureau consacre la plus grande partie de ses énergies. Le PAREL est appliqué directement par le bureau dans les réserves, et ailleurs, par l'intermédiaire de cinq agents. Il se peut même que Kamloops ait été le premier bureau de la SCHL à avoir des agents du PAREL autonomes, puisque certains travaillent à l'application de ce programme depuis environ sept ans. La plupart d'entre eux ont des antécédents en construction et des compétences en remise en état.

Les agents reçoivent une commission à taux uniforme pour les demandes touchant les logements dans un rayon de cent kilomètres (le taux est plus élevé dans le cas des demandes visant des logements à l'extérieur de cette limite). Ils aident les demandeurs à remplir les documents nécessaires et s'assurent que le programme est utilisé pour la remise en état de composantes importantes comme le chauffage, l'installation électrique, la plomberie, les puits, les fondations, etc. et non pas pour le remplacement d'éléments superficiels comme les clôtures ou les moquettes.

Ces agents gardent une des employées du bureau occupée. Il s'agit de Beth Watling qui dit que c'est vraiment en automne que la charge de travail est la plus lourde en raison des budgets, du climat et de la disponibilité des entrepreneurs.

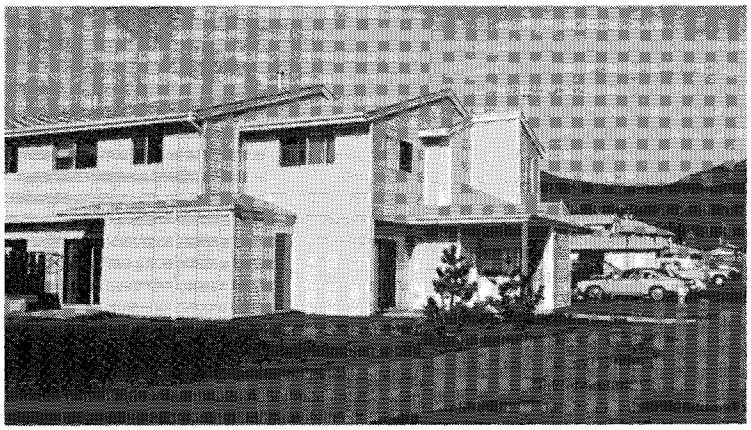
Kamloops Urban Native Friendship Centre

Un organisme de logement a présenté à la SCHL un projet de con-

À la réception donnée à l'occasion de l'ouverture officielle.

Une partie du collectif du Kamloops Native Friendship Centre construit en vertu du Programme de logement pour autochtones en milieu urbain de la SCHL. La succursale de Kelowna administre le Programme dans la région.

En arrivant dans la salle à manger pour se prendre un café, Cyndy constate avec surprise qu'un gâteau d'anniversaire l'attend.



struction du premier collectif d'habitation pour autochtones en milieu urbain à Kamloops. Le collectif de 30 logements a été terminé à l'automne de 1988.

Au début, la ville avait confisqué une bande de 60 pieds de la propriété pour établir un droit de passage, mais cela ne s'était jamais concrétisé. Après l'achèvement du collectif, la ville s'est plaint de ce que cette bande ne soit pas finie, ne se rendant pas compte qu'elle lui appartenait. Maintenant, le groupe a le droit d'utiliser ce terrain comme aire de jeux.

Le groupe a un chef fort qui assure une bonne gestion de l'ensemble. La première personne que le groupe a dû expulser, après lui avoir donné plusieurs avertissements à l'égard des activités des invités dans son logement, était un handicapé. On a confirmé l'expulsion au cours d'une réunion du conseil. Cet incident a eu un effet réel sur d'autres locataires, qui se sont dit que si la direction était capable d'expulser un handicapé, il fallait la prendre au sérieux.

C'est la succursale de Kelowna qui applique le Programme de logement pour autochtones en milieu urbain. Selon Norm Blaine, directeur des Programmes à Kelowna, ce n'est pas la construction du collectif qui fait l'intérêt de l'histoire, mais bien la façon exemplaire dont il est géré chaque jour.

Logan Lake

Un autre endroit intéressant non loin de Kamloops est Logan Lake, dont les débuts sont ceux d'un des « villages instantanés » modernes de la Colombie-Britannique. Pendant ses 15 premières années d'existence, le village était presque exclusivement une aire de service pour les énormes mines de cuivre de la Highland Valley Copper Mines, mais en 1984, le conseil du district a commencé à rechercher activement d'autres industries et entreprises commerciales.

La SCHL a dû acquérir un nombre considérable de maisons, mais l'automne dernier, elle avait réussi à les revendre toutes, sauf deux.

Ce succès reflète le travail d'un comité mené par le maire, Ovie Christensen. De nombreuses personnes (y compris le directeur de la succursale de Kelowna, Hal Bottomley) se sont efforcées de trouver des façons d'intéresser les gens à la collectivité. Un communiqué de presse préparé par le village a été repris par la BCTV qui a envoyé une équipe faire un reportage sur Logan Lake. Ce reportage a été diffusé dans toute la province et, plus tard, dans tout le pays.

On a vendu 300 logements en un an, et récemment, la dernière de 104 maisons en rangée. Logan Lake est devenu une collectivité prospère qui attire des retraités venant de régions éloignées comme l'Ohio!

Conclusion

Environ cent personnes ont assisté à l'ouverture du nouveau bureau de Kamloops sur la Deuxième avenue, ce qui indique qu'on s'intéresse beaucoup à la SCHL et à ses activités.

Le bureau de Kamloops n'est pas dans les Rocheuses. Avec sa succursale mère de Kelowna, il dessert une partie considérable de l'intérieur de la Colombie-Britannique. La ville est paisible, son atmosphère chaleureuse, et son climat sec.

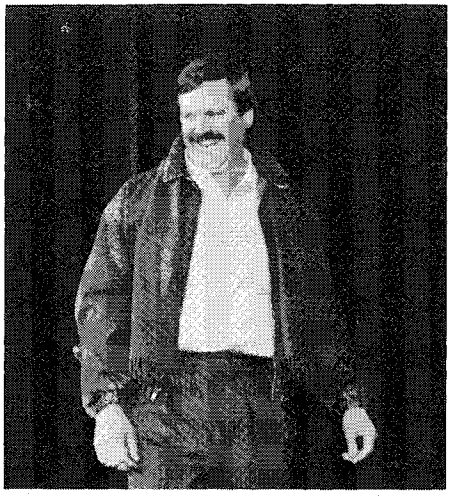
Elle n'est pas la ville qu'on aurait pu imaginer. □

Le 20 octobre 1989 :

Des prêts hypothécaires à la mode : les employés de la SCHL sont à la page

Dans le cadre des activités de la campagne Centraide de la SCHL, les employés du Bureau national et leurs enfants ont participé à un événement unique et sont montés sur les planches en tant que mannequins dans le tout premier défilé de mode. Les vêtements présentés durant ce spectacle, donné au Spectra de Gatineau (Québec) le 20 octobre, venaient de chez Brettons à Ottawa.

Son organisatrice, Hélène Boggia, agent des finances du Secteur de l'assurance, a qualifié cette activité de franc succès. Elle dit n'avoir entendu que des éloges. Selon Mme Boggia, non seulement cette soirée était pour une bonne cause, mais il y régnait une atmosphère vraiment familiale.



Gord Swan (Division générale des services d'information de gestion) présente des vêtements sport.

En tenue de soirée, Carol Lajeunesse (Gestion de l'actif) prend le bras de Brian Stepnuk (Vérification des opérations).

Les vice-présidentes Joyce Potter et Christine Rump posent pour la galerie.

Les préparatifs ont débuté au mois d'août dernier. Les modèles ont été formés par de jeunes mannequins pendant environ sept heures seulement. L'enthousiasme, le maquillage et les beaux vêtements ont facilité les choses. Hélène déclare qu'on lui avait dit que cette idée ne fonctionnerait jamais, mais après le succès de cette soirée, on lui a dit qu'on devrait en faire une activité annuelle.

Les employés et les membres de leur famille, dont l'âge varie entre 18 mois et 50 ans, ont fait de ce spectacle un succès foudroyant. Hélène affirme que tous ont travaillé dur pour que le défilé soit réussi et ait l'air professionnel. Elle ajoute qu'il s'agissait d'un effort d'équipe et que de nombreuses personnes se sont affairées tant sur la scène que dans les coulisses.

Suite à la page 24

La succursale de Winnipeg se mouillerait pour CENTRAIDE

Encore une fois, le personnel de la succursale de Winnipeg s'est engagé à fond dans la campagne de souscription de Centraide. (Ce groupe a été, en 1988, le fer de lance de la campagne pour toute la Division du service fédéral au Manitoba). L'an dernier, près de 6 000 $ ont été recueillis sous forme de contributions et suite à des activités spéciales.

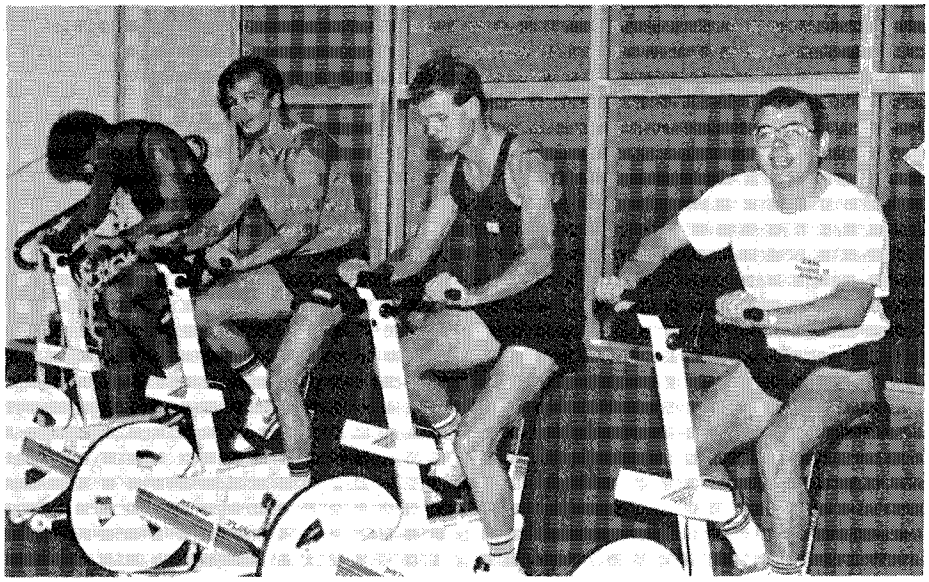
Chacun aime bien y mettre du sien et cette année, c'était spécial. En effet, comme le déménagement a permis de rapatrier les inspecteurs (qui occupaient auparavant des locaux ailleurs), ceux-ci ont voulu se joindre à l'équipe et ont organisé une croisière et un lunch où l'on a servi des hot dogs.

Encore une fois, la succursale a présenté ses « Olympiques bureaucratiques » et chacun s'est bien amusé pour une bonne cause. □

Le personnel en croisière sur la rivière Rouge.

Les Services techniques de Winnipeg, organisateurs de la croisière et du lunch.

L'équipe en tenue officielle pour les « Olympiques bureaucratiques ».



Parmi les activités, il y a eu le premier triathlon (natation, course et cyclisme sur place) pour personnel de bureau. Voici donc les cyclistes en pleine compétition. Perry Moreau, deuxième de gauche, a remporté un trophée.

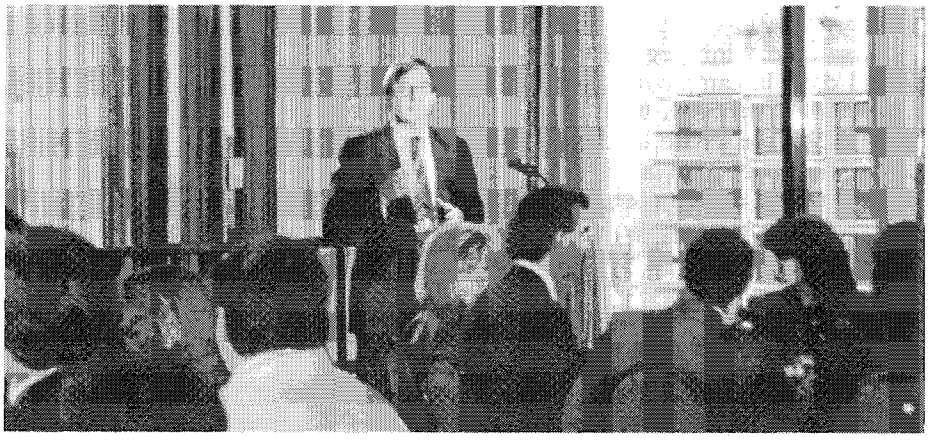
Mot d'encouragement pour les nouveaux agents d'expansion des affaires

Le programme de formation des nouveaux agents d'expansion des affaires (AEA) de la SCHL a débuté le 17 octobre. George Anderson en a fait le lancement en parlant de la grande valeur de la Société et de son engagement dans l'expansion des affaires. Pour les nouveaux employés, cet événement a marqué le début d'une séance d'orientation intensive et de leur nouvelle carrière à la SCHL.

Le président a déclaré aux nouveaux AEA, tout particulièrement à ceux qui viennent de quitter le secteur privé, que la SCHL a remis un profit aux contribuables canadiens chaque année depuis ses débuts en 1946. La SCHL est également la quatorzième institution financière en importance au Canada. Il a insisté sur le fait que c'est cette rentabilité qui différencie la SCHL des autres sociétés d'État; c'est-à-dire qu'elle joue un rôle social dans le secteur public et que dans le contexte du secteur privé, c'est une institution rentable. Le président a affirmé que la SCHL se distingue des autres du fait qu'elle se donne beaucoup de mal pour traiter les gens équitablement et qu'elle se soucie de leur bien-être.

« Dans le moment, dit-il, les Canadiens sont de loin les mieux logés au monde. Nos normes de logement sont les plus élevées. Soixante-deux pour cent des ménages canadiens possèdent leur propre maison. » Il a continué en disant que nous avons bâti notre réputation à partir de ce que nous accomplissons non seulement dans les villes du Canada, mais aussi dans les régions éloignées.

Le président a dit aux AEA que leur travail consistait tout simplement à augmenter les activités commerciales. « Vous devez trouver une façon d'élargir notre marché. Je veux que vous communiquiez avec des gens à qui nous n'avons jamais parlé auparavant. »



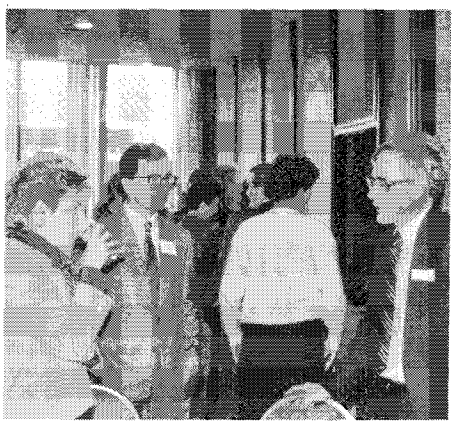
Le président accueille de nouveaux AEA dans la grande famille de la SCHL.

Séance d'introduction pour les nouveaux AEA

Le début de l'emploi des AEA correspond au lancement de la Campagne nationale de sensibilisation qui a pour but de rappeler aux Canadiens sur qui ils peuvent compter s'il s'agit d'habitation. George Anderson a signalé que la diminution du rôle du gouvernement central constitue aujourd'hui une menace pour le Canada.

Dans le cadre de la Campagne nationale de sensibilisation, les nouveaux AEA devront participer à une activité communautaire exigeant à peu près 20 p. 100 de leur temps.

L'objectif des AEA est simple. « Faites de votre mieux, déclare le président, et nous vous appuierons. Nous vous offrirons le meilleur milieu de travail. Vous pouvez être très fiers de travailler chez nous. »□



Les directeurs et les nouveaux AEA font connaissance au début du programme de formation intensif qu'ils vont suivre.

Expérience de sensibilisation à la succursale de Kelowna

Plusieurs membres du personnel de la succursale de Kelowna ont découvert ce que c'était que d'être invalide. On ne peut pas dire que l'expérience s'est déroulée sans mal (Chris Cutting avoue qu'elle avait très mal sous les bras à la fin de la journée) mais au moins, contrairement à bien d'autres, les employés pouvaient revenir à leur état normal à la fin de la journée.

En même temps, les employés en ont profité pour observer comment les gens réagissaient à eux et bon nombre ont juré de ne pas réagir de la même façon envers les autres à l'avenir.

Cheryl Scanlon, par exemple, a passé la journée en fauteuil roulant. Sous l'étage où sont situés les locaux de la succursale, il y a un centre commercial auquel on peut accéder par ascenseur. Cheryl dit qu'après être sortie de l'ascenseur en fauteuil roulant, elle a tôt fait de se rendre compte à quel point les gens la dévisageaient. Mais lorsqu'elle les regardait à son tour, ils détournaient les yeux.

Chris Cutting dit que son mari a dû se déplacer au moyen de béquilles pendant un certain temps et qu'elle comprenait maintenant beaucoup mieux ses besoins. « Je ne pouvais même pas porter ma propre tasse de café, dit-elle. Ce fut toute une expérience. »

Chris et Cheryl n'étaient pas les seules invalides temporaires du bureau. Larry Benedet marchait aussi avec des béquilles, Sheila Duncan et Susan Fowler n'avaient pas le droit de marcher sans canne et Debi Campbell devait utiliser un déambulateur pour se déplacer. Darlene Rousom s'est mis des bouchons dans les oreilles pour simuler la surdité (bien qu'elle ait dû les enlever une ou deux fois pour répondre aux clients au moyen d'un téléphone ordinaire) et Monique Roberge a porté des simulateurs spéciaux de rétrécissement du champ visuel.

Le groupe dans la salle à manger. De gauche à droite, Larry Benedet, Sheila Duncan, Monique Roberge, Cheryl Scanlon, Darlene Rousom, Debi Campbell, Susan Fowler et Chris Cutting. Après la photo, Cheryl n'arrivait plus à se rendre à la cafetière parce que les tables déplacées lui barraient le passage.

Chris Cutting est devenue plus sympathique et compréhensive à l'égard de son époux.

L'expérience d'un jour a été parrainée par le Comité pour l'équité en matière d'emploi de Kelowna dans le but de sensibiliser les employés aux besoins des handicapés physiques et leur permettre de se rendre compte à quel point leur bureau est libre d'obstacles. Cette journée s'est déroulée dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation. Les membres du Comité ont rencontré les volontaires avant et après leur expérience.

On a commencé à planifier l'événement deux ou trois semaines avant son déroulement et, lorsque les résultats ont été évalués, ils ont

dépassé les attentes dans de nombreux domaines.

Darlene a affirmé qu'un malentendant pouvait facilement faire son travail avec quelques modifications mineures. Un agent a signalé qu'elle ne s'était pas donné la peine de répéter ce qu'elle avait dit à Darlene parce que cette dernière ne l'aurait pas entendue de toute façon. Les malentendants peuvent se sentir seuls et négligés.

« Le fauteuil roulant m'a rendue plus organisée », dit Cheryl. Pendant une séance de rétroaction, un membre du personnel a dit avoir découvert qu'elle devait être plus patiente avec une personne en fauteuil roulant et qu'elle l'avait été davantage avec Cheryl pendant la matinée, mais que sa patience avait diminué pendant l'après-midi. Il a fallu déplacer les tables de la salle à manger afin que le groupe puisse se faire photographier. Beaucoup de personnes sont reparties sans remettre les tables en place et quelques-uns des volontaires ne pouvaient plus se rendre à la cafetière.

Pendant qu'elle se déplaçait en déambulateur, Debi a constaté que les gens évitaient de la regarder dans les yeux. Elle a dit qu'elle comprend maintenant un peu mieux comment les gens se sentent, qu'ils ont besoin d'être traités comme les autres. Monique avait la nausée en raison du rétrécissement de son champ visuel et ce cognait constamment contre les coins. Elle est retournée chez elle couverte de bleus.

Tous ont dit être devenus plus conscients de certains inconvénients.

Après la journée, Brian Eriens, président du Comité de Kelowna pour l'accessibitité, a reconnu que le personnel de la SCHL avait le meilleur programme de sensibilisation en ville. □

Lorsqu'elle est entrée dans le centre commercial en fauteuil roulant, Cheryl Scanlon a constaté que des étrangers la dévisageaient, puis détournaient leur regard.

Il arrive fréquemment que les bureaux de la Société reçoivent des lettres de remerciement et de recommandation de leurs clients. Bien souvent, elles concernent un service particulier, offert par une ou deux personnes, et dans d'autres cas, elles se rapportent à plusieurs employés et traitent d'une longue période de temps.

Voici une tribune servant à partager ces lettres de remerciement avec vos collègues.

De temps en temps, nous publierons ces lettres dans Perspective, peut-être deux ou trois par numéro. Si nous en recevons plus, nous choisirons, un peu arbitrairement, celles qui reflètent différentes régions du Canada et celles d'intérêt général.

Pour faire publier les lettres que vous recevez, envoyez-les par télécopieur au (613) 648-3332, à l'attention de Ann Lucciola. Conservez les originaux dans vos dossiers.

Voici donc la première lettre, envoyée par un résident de Sherbrooke au Québec, à la succursale de Montréal :

Monsieur,

Un petit mot pour vous dire simplement « Merci » d'avoir il y a 25 ans fait confiance pour un prêt sur l'achat de notre maison.

Vu que maintenant elle est entièrement payée ce fut un bel achat et ce dû à votre bonté à ce moment-là. Encore merci de nous avoir permis aujourd'hui d'être propriétaire à part entière et d'avoir acquis cette maison. Ce fut un très bel investissement.

Bien à vous,
Romeo Fortin

C'est un départ!

Nouvelles des retraités du sud de l'Ontario

par Tommy Thompson

De nombreux membres considèrent le déjeuner annuel au Woodbine Race Track de Toronto comme étant l'activité la plus importante de l'année, et à en juger par la bonne humeur partagée le vendredi 25 août 1989, cela ne fait pas de doute.

Ce jour-là, nous étions soixante, retraités, conjoints et invités, à être réunis sous le soleil éclatant à l'entrée du club pour accueillir de vieux amis et échanger des nouvelles. Parmi les membres de l'extérieur de la ville, se trouvaient, bien en vue, Ed et Shirley Locke, de Newmarket, ainsi que Clarence et Minnie Pugsley, de Peterborough.

Dave et Bernice Lindsay, qui venaient tout juste de célébrer leur soixantième anniversaire de mariage (mariés à Batavia le 22 juin 1929), affichaient un sourire épanoui alors qu'ils rencontraient des collègues de longue date, dont Jock et Jessie McCulloch, Dick et Marg Parkinson, Gil et Marjorie Beardsall, ainsi que Ralph et Ruth Lawrie. Leur célébration officielle était coanimée par leur fils John, de Sudbury, et leur fille Anne, d'Oakville. Nous les félicitons tous les deux et leur souhaitons de nombreuses autres célébrations encore plus grandes et meilleures!

Bavarder était bien amusant mais non profitable pour le comité de pari mutuel. On nous a donc rapidement escortés aux tables qui nous étaient réservées sur la mezzanine de la salle à dîner, donnant sur la piste de course. L'organisateur de ce petit rassemblement était notre maître de cérémonie, George Tonking, qui, aidé de sa charmante épouse Muriel, avait tout prévu et satisfait à tous nos besoins, à l'exception peut-être des questions moins importantes comme le nom des chevaux gagnants.

Le fait de parler de gagnants me rappelle le grand secret qui entourait leur nom jusqu'à ce que nous ayons gagé nos pensions sur une quelconque brute peu glorieuse qui n'a terminé la course qu'après avoir été généreusement éperonnée et fouettée. Pendant huit courses, les jockeys et leurs montures ont joué le jeu, mais à la neuvième, un défi a été lancé! Une pouliche de deux ans, appelée avec optimisme Melode's Angel, a décidé de ne pas suivre la règle et a projeté son jockey par dessus la clôture de départ avant même le début de la course. Elle est ensuite sortie de la boîte et s'est enfuie à vive allure; une petite troupe de cavaliers au visage rébarbatif s'est alors lancée à sa poursuite. Ils n'ont jamais réussi à l'attraper. Lorsqu'ils la croyait coincée, elle s'esquivait, revenait sur ses pas, puis disparaissait par un passage inférieur, au son des acclamations des gens dans les gradins. Elle a alors regagné son écurie, victorieuse et toujours indomptée. □

Nous serons de retour l'an prochain, alors continuez de remplir vos tirelires!

Que faire en cas de DÉSASTRE!

Deux fois ces dernières années, des succursales SCHL ont pu porter secours à des collectivités frappées par une tornade. La plus récente de ces interventions a eu lieu à Edmonton, la précédente, à Barrie (Ont.).

À Barrie, la tornade n'a passé qu'à un demi-mille de la succursale. Si elle l'avait touchée, les employés n'auraient pas pu aider les autres; ils auraient été trop occupés à essayer de tout mettre à l'abri, des dossiers hypothécaires aux disquettes d'ordinateur.

Vous vous en allez au bureau un matin, en voiture, en écoutant la radio. Soudain on annonce que l'immeuble où vous travaillez est en flammes... Ça pourrait arriver!

Les tornades que nous venons d'évoquer, le tremblement de terre de San Francisco, celui qui pourrait frapper Vancouver ou les risques de gros incendies, tout cela nous fait réfléchir. Quelles seraient les conséquences? Aurions-nous encore un bureau? Qu'arriverait-il à notre emploi? Où irions-nous? Avons-nous des doubles de tous nos programmes informatiques? Dans l'affirmative, où sont-ils et comment y avoir accès? Et s'il n'y a plus d'électricité, comment fonctionnent les ordinateurs?

Qu'arriverait-il si un tremblement de terre rendait les ponts inutilisables? Il y a sans aucun doute des employés du Bureau national qui doivent traverser la rivière Rideau ou la rivière des Outaouais. Dans nos bureaux de Montréal, Fredericton, Vancouver, Saint John, Calgary et Kamloops, pour ne nommer que ceux-là, il y en a certainement aussi qui empruntent un pont pour se rendre au travail...

Donc, si votre poste de radio annonce que les ponts sont détruits, en profitez-vous pour retourner à la maison et aller à la pêche, ou faire la lessive, ou arracher les mauvaises herbes dans le jardin?

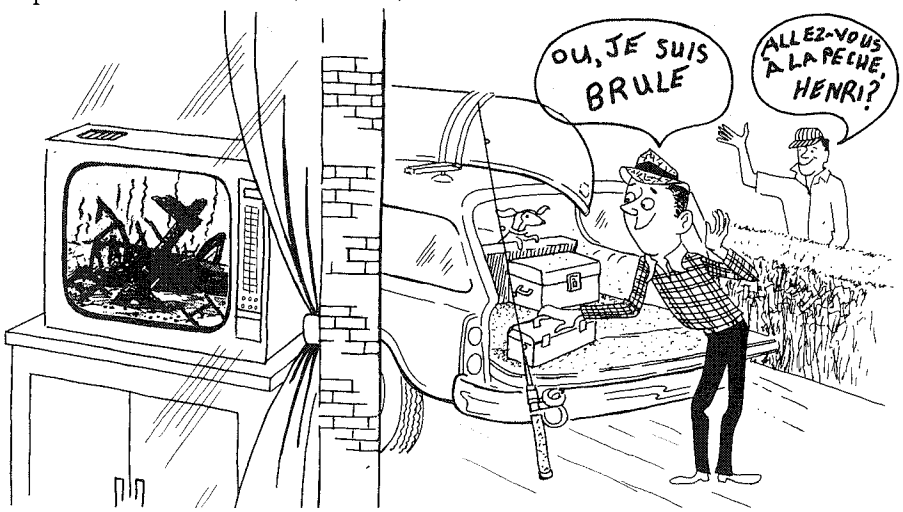
Bien sûr que non! Des gens sérieux vont penser à leur travail avant tout et essayer par tous les moyens de se rendre au bureau.

Voilà des scénarios qu'examine actuellement un groupe qui travaille à dresser un « plan de reprise des activités » (PRA), pour que la SCHL puisse se remettre à fonctionner après n'importe quel désastre naturel. Dans de telles circonstances, la Société continuerait tout de même d'avoir des obligations : des clés de maison à remettre, par exemple, et des chèques de paye à émettre.

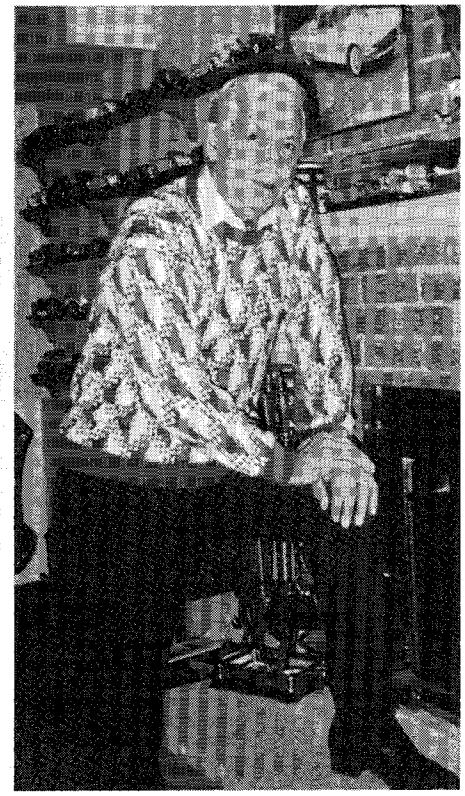
Il faudra que nous prenions le temps de nous demander, chacun, à propos de notre poste et de notre unité de travail, quelles tâches importantes devraient être maintenues en cas de catastrophe. Qui devrait faire quoi? Devrions-nous garder des doubles de nos dossiers? Où? Prévoir à l'avance rendrait certainement moins graves les effets d'une catastrophe.

Si votre bureau ou votre division ne travaille pas déjà à un plan de reprise des activités, cela ne saurait tarder. Vous entendrez parler davantage des PRA à mesure que l'année progressera. Vous pouvez en outre vous renseigner auprès de votre représentant PRA ou en téléphonant au coordonnateur de la planification d'urgence (613-748-2758).

En attendant, réfléchissez à l'important travail que vous faites. Vos priorités resteraient-elles les mêmes? □



La vie après la retraite : ce que fait un ancien employé de la SCHL



Marcel Girard est un homme occupé. Il est un retraité de la SCHL mais, à 74 ans, il est toujours aussi occupé. Il travaille dans une salle de bingo, collectionne des modèles réduits de voitures et s'occupe de son potager innovateur.

Marcel a confié à un journaliste de Today's Seniors son secret pour demeurer en bonne santé. « Il ne faut jamais dire qu'on prend sa retraite, physiquement ou mentalement. Si l'on arrête de bouger, on ne dure pas longtemps. Voilà le secret pour vivre longtemps. »

Marcel a été commis au Groupe des services de bureau de la Division de l'administration au Bureau national pendant 8 ans avant de prendre sa retraite en 1973. Peu après, il a déménagé à London. Depuis 10 ans, il est le directeur général d'une salle de bingo locale où il passe tous ses avant-midis et deux soirées par semaine.

Marcel Girard chez lui.

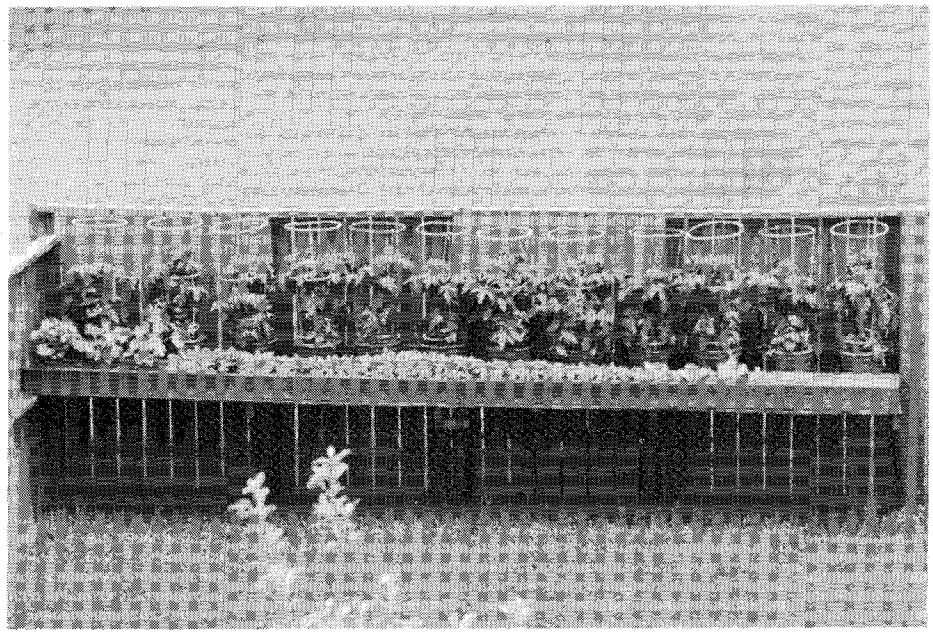
Une autre de ses passions est le jardinage, passe-temps qu'il a adapté pour qu'il soit moins fatigant. Il a mis au point un potager sans sarclage dont il peut s'occuper debout en construisant un bac à deux gradins le long de la clôture de son arrière-cour.

Le potager est suffisamment surélevé pour qu'il puisse l'entretenir debout plutôt qu'à genoux et, comme il utilise une terre spéciale prétraitée qui n'est pas mêlée à du sol ordinaire, Marcel n'a pas à se soucier du désherbage. Dans le gradin supérieur, on retrouve 12 plants de tomates et dans le gradin inférieur, des choux, des radis, des pois et des oignons espagnols.

Marcel est aussi le fier propriétaire d'une collection de plus de 550 modèles réduits de voitures. Les petites voitures, dont certaines remontent au début du XXe siècle et qui ont été collectionnées dans toutes les régions du Canada et des États-Unis, sont rangées dans des casiers de bois faits à la main que Marcel a fixés aux murs de la salle de jeux.

Son habileté en menuiserie ne s'arrête pas là. Il s'est construit une table à café qui sert de tableau de cribbage, un jeu dont il raffole. Il est aussi en train de fabriquer un tableau pour George Bell des Blue Jays de Toronto, qui est aussi un passionné de cribbage.

Avec toutes ces activités, il semble que Marcel n'a pas ralenti du tout depuis qu'il a quitté son emploi. Son explication? Pour demeurer jeune, il faut se tenir occupé, mentalement ou physiquement. □



Le potager unique à deux gradins de Marcel Girard : nul besoin de s'agenouiller ni de désherber.

Don, spécialiste de la recherche et du sauvetage

Personne ne veut s'égarer, surtout dans certaines zones reculées du Canada. Pourtant, pareille mésaventure peut très facilement survenir.

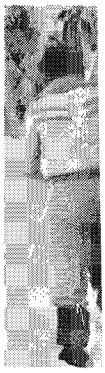
Demeurée au campement pendant que les autres sont partis à la chasse ou à la pêche, une femme ayant décidé de faire une courte promenade perd son chemin et est portée disparue pendant quatre jours, sans s'être pourtant éloignée à plus de 4 km du campement.

Parfois, à la suite d'une chute accidentelle ou d'une blessure, une personne demeure au fond d'un ravin ou agrippée à une paroi rocheuse, la cheville fracturée.

Ce genre de situation n'a rien d'exceptionnel pour Don Torry, inspecteur au bureau de Kamloops et membre de l'équipe de recherche et de sauvetage de cette ville. Il y a quelques mois, Charlene Coughlan, commis administratif à Kamloops, s'est aussi jointe à l'équipe.

Don fait partie du groupe depuis 1977, année de son entrée au service de la Société. Il en a occupé la présidence pendant trois ans et y est actuellement formateur certifié bénévole, spécialisé dans le sauvetage à flanc de rocher et la recherche à la trace.

Le groupe comprend environ 15 hommes et 3 femmes et possède une liste de personnes qui peuvent être appelées en cas de besoin. Son travail bénévole s'effectue surtout en collaboration avec la police et peut toucher toutes sortes de situations, du meurtre retentissant aux disparitions. « Nous n'avons pas seulement affaire à des chasseurs égarés, explique-t-il; il arrive que nous devions retracer une personne échappée d'un hôpital psychiatrique ou des enfants qui se sont éloignés de leurs parents. Parfois, c'est quelqu'un qui a pris un présumé raccourci. »



Tombé d'un belvédère situé à seulement 20 minutes de la ville, un touriste gisait à une quarantaine de pieds plus bas, souffrant de lacérations et peut-être de fractures. Les secouristes le remontent sur une civière. Plusieurs membres du groupe ont reçu une formation en premiers soins.

Encart
Don Torry et Charlene Coughlan scrutent la région couverte par leur équipe de recherche et de sauvetage.

Beaucoup de mésaventures se produisent pendant les fins de semaine, quand les personnes inexpérimentées sont plus nombreuses dans les régions sauvages, mais tel n'est pas toujours le cas. Le jour même où nous avons interviewé Don, un couple et leurs deux enfants, partis faire une randonnée en camionnette, le dimanche après-midi, étaient portés disparus depuis la veille. Don était prêt à partir à leur recherche, mais il n'en a pas eu besoin : le véhicule s'était trouvé pris dans la boue puis, au cours de la soirée, la boue ayant gelé, la famille avait pu reprendre la route mais étant arrivée très tard elle avait déjà été portée disparue.

Don a appris les techniques de recherche à la trace d'un membre de la Border Patrol des États-Unis. « Les enfants sont les plus difficiles à suivre à la trace, à cause de leur faible poids », souligne-t-il.

« En règle générale, nous ne trouvons pas les personnes qui ne veulent pas être retrouvées », explique Don, par exemple s'il s'agit d'un suicide. Parmi les autres, 65 p. 100 sont retrouvées le premier jour, puis à peu près 10 p. 100 chaque jour jusqu'au quatrième, ce qui veut dire que nous retrouvons 95 p. 100 des personnes disparues.

« Un homme de 63 ans, passionné de chasse, avait appris qu'il était atteint du cancer. Comme il n'était pas revenu d'une excursion de chasse, nous l'avons cherché en vain pendant des jours. En fait, il n'a jamais été retrouvé et un verdict de « mort accidentelle » a été rendu.

Don dit que le groupe est appelé environ 16 fois par année en moyenne et qu'il se livre également à des exercices pour ne rien perdre de son savoir-faire. La pire facette du travail consiste dans la recherche de cadavres, quand on sait déjà ou qu'on présume qu'un accident mortel est survenu. C'est le cas pour environ la moitié des interventions du groupe et, souvent, il s'agit de noyades.

Chose étrange, Don n'a pas besoin d'être un alpiniste de premier ordre pour effectuer des sauvetages à flanc de rocher. « C'est parce que nous pouvons généralement atteindre la victime en nous laissant glisser du sommet de la falaise plutôt que de grimper à partir d'en bas », précise-t-il.

Pour Don, le cas qui a présenté le plus grand défi et qui a aussi fait le plus de bruit a été celui des victimes du double meurtre familial Johnson-Bently. Don y a collaboré avec les détectives de la police; plus d'une centaine de policiers et des centaines de volontaires ont participé aux recherches.

Le succès est stimulant, mais les recherches ne sont pas toutes fructueuses. L'un des cas les plus révoltants dont Don se rappelle a été celui d'un enfant de trois ans, qui avait été brutalisé et noyé.

Charlene, qui aime la chasse et la pêche, avait entendu parler du groupe. Don l'a encouragée à s'y joindre, en août dernier. Elle a déjà été à l'œuvre lors d'un spectacle aérien. Elle n'a aucune spécialité mais elle veut apprendre les techniques de recherche à la trace.

Vous aimeriez faire quelque chose de semblable dans votre région? Adressez-vous à un coordonnateur provincial des secours d'urgence ou à tout organisme bénévole. Si vous ne pouvez trouver ni l'un ni l'autre, informez-vous à l'hôtel de ville ou au service local de la police ou celui des incendies. □

Après une avalanche, les recherches sont d'abord effectuées à l'aide de sondes de 18 pieds, puis une autre équipe creuse avec des pelles si les sondes repèrent un indice.

lissement d'un camp de base pour la rche d'une femme disparue. La vieille onnette de sauvetage a depuis été lacée.

Don (en casquette) enseigne à un groupe de guides la construction d'un abri de survie.

« Battle Bluff », sur le lac Kamloops, est une falaise d'environ 600 pieds qui plonge dans le lac. Un couple est demeuré immobilisé sur la paroi pendant 9 heures avant de finalement

attirer l'attention d'un pêcheur en agitant des tee-shirts. Le groupe choisit souvent, pour s'exercer, des endroits qui ont déjà été la scène d'incidents.

L'invasion de l'Australie des aborigènes a commencé en 1788. Ce fut le début d'une longue histoire de conflits et d'incompréhension culturelle entre les Blancs et les Noirs. Ce n'est qu'au cours des années 1970 que les hommes politiques et les gouvernements ont reconnu que les aborigènes avaient et s'efforcent d'avoir et de maintenir une existence culturelle différente de celle du courant dominant de la société australienne, malgré les nombreuses tentatives d'anéantissement, de changement institutionnel imposé et d'assimilation forcée et les autres manœuvres des colonisateurs visant à modifier leur culture.

Le catalyseur de cet effet destructeur a été le capitaine Cook qui, en 1770, a fait une erreur fondamentale de jugement politique. En proclamant le continent propriété du roi George III, il n'a tout simplement pas tenu compte du fait que toutes les régions en étaient habitées. Comme il n'y avait pas de signes de culture de végétaux le long de la côte de l'est, il n'a pas considéré la possibilité qu'il existe une tradition de propriété foncière. Il n'aurait pas pu se tromper davantage.

Une évolution culturelle vieille de 50 millénaires ou plus était tissée dans la géographie de la terre. Les occupants croyaient qu'au cours d'une époque antérieure, le temps des rêves, le pays avait été parcouru et modelé par des êtres surnaturels qui possédaient des qualités humaines et d'autres tirées d'espèces ou de phénomènes naturels. Ainsi, il y avait les hommes kangourous, les femmes ignames, le serpent arc-en-ciel, les femmes fourmis à miel, etc. Ces héros ancestraux ont créé des lieux dans tout le continent où ils ont déposé des énergies sacrées que les humains normaux des millénaires ultérieurs pourraient utiliser pour la reproduction de chaque espèce particulière auquel chaque héros particulier était assimilé. On croyait aussi que ces énergies conféraient une qualité spéciale aux humains, l'énergie étant transférée à l'utérus d'une mère lorsqu'elle était a proximité d'un lieu sacré. Ainsi, les personnes conçues près d'un lieu créé par le gymnorhine (une source importante de nourriture) devenaient affiliées avec le totem du gymnorhine et étaient chargées du culte du totem pour encourager la reproduction de cet oiseau ressemblant à une grosse pie.

L'initiation à la vie cérémoniale donnait aux particuliers le devoir religieux de protéger les lieux sacrés locaux créés par ces héros. Bien que les gens fussent nomades en ce sens qu'ils se déplaçaient entre systèmes écologiques contigus pour trouver des aliments saisonniers, des plantes comestibles et de l'eau, la distance que pouvaient parcourir les groupes d'aborigènes dans tout le continent était limitée par les obligations religieuses locales.

Il y avait environ 300 000 aborigènes en Terra Australia en 1788 lorsque l'invasion anglaise a débuté et quelque 500 ou 600 tribus comprenant chacune de quelques centaines à un millier ou plus de membres. Chaque groupe tribal occupait un territoire précis auquel étaient liés des droits cérémoniaux, de chasse et de cueillette. Ses membres se mariaient entre eux selon des règles strictes et avaient un langage ou un dialecte commun, une même identité sociale et une structure.

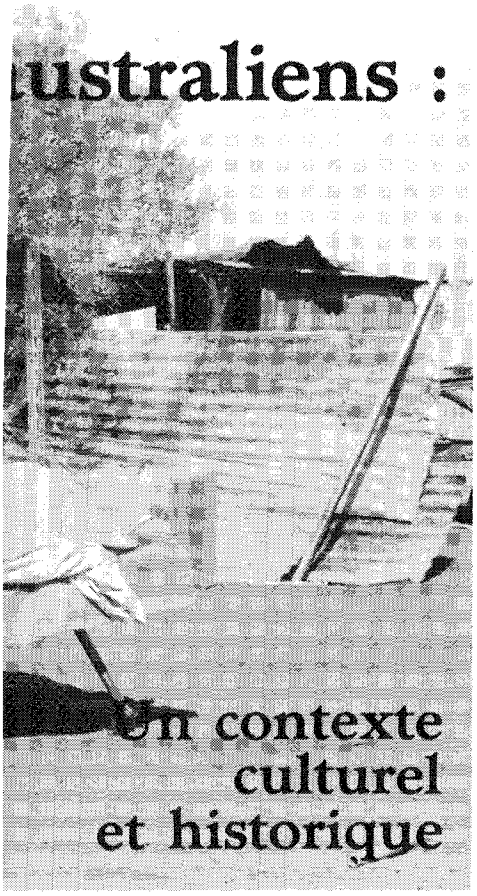
L'organisation sociale aborigène se fondait sur des règles et modèles de parenté qui variaient de façon complexe d'une région à l'autre du continent et qui ont un caractère nettement différent de ceux de la plupart des cultures occidentales.

La parenté chez les aborigènes peut englober une population beaucoup plus grande que dans les pays occidentaux et permet d'inclure parmi ses parents même des étrangers éloignés. Ce système de parenté sert non seulement à classer les gens, mais aussi les lieux, les espèces naturelles, les objets et les chansons. La religion, l'organisation sociale et la langue dominaient les cultures aborigènes. Elles étaient les liens qui unissaient les collectivités, et non pas la propriété foncière ou les structures artificielles. Le mode de vie de chasseur et de cueilleur ne se prêtait guère plus qu'à la construction de structures simples et temporaires, servant habituellement uniquement comme abris domestiques. Les types les plus communs étaient les pare-vent, les plateformes pour dormir ou s'asseoir, les pare-soleil et

Les conditions de vie à Hamilton Bore, situé à 100 km au nord d'Oodnadatta, ville du sud de l'Australie (le mot « bore » désigne un puits).

les structures coniques ou à dôme. Mais à l'intérieur des abris des campements, la disposition des habitants était très compliquée. Les gens dormaient en groupes constitués d'après leur appartenance à une classe particulière ainsi qu'en fonction des liens de famille étroits. De nombreuses règles de parenté interdisaient à des parents particuliers de camper à proximité les uns des autres, ou même de se parler ou de se regarder.

L'invasion et la dépossession des terres aborigènes a débuté au moment de la fondation de la première colonie pénale britannique à l'emplacement de la future ville de Sydney. Les maladies mortelles se sont répandues rapidement et bien au-delà des limites de la colonie blanche. La colonisation a progressé lentement dans diverses directions pendant 150 ans jusqu'à ce que les vagues d'immigrants et leur progéniture détiennent les titres de pro-



ustraliens : Un contexte culturel et historique

Par : Frances M. Harding
Rédacteur-analyste principal
Bureau des relations de la Société

(À l'heure actuelle, Mme Harding est en congé et fait le tour du monde avec son époux John, professeur à Ottawa et Malcolm, son fils de 9 ans. Cet article est le premier d'une série qui portera sur le logement dans divers pays.)

priété foncière de la plus grande partie du continent. Le massacre systématique des aborigènes, l'empoisonnement de leurs points d'eau et la destruction d'un grand nombre de sources d'aliments naturelles ont caractérisé en grande partie cette expansion.

Les membres déplacés des tribus campaient en bordure des nouveaux hameaux dans des abris construits de matériaux de la brousse et européens (tôle, toile). Dans les camps, la destruction humaine s'est poursuivie et s'est accentuée, prenant les formes de l'alcoolisme, de la prostitution, de la maladie, du viol, de l'exploitation économique et de la violence. L'éloignement de la terre a entraîné une destruction culturelle répandue au fur et à mesure que les aborigènes perdaient la structure religieuse à base géographique qui étayait l'autorité, la conduite et la loi.

En 1901, les divers États coloniaux se sont confédérés pour créer le pays de l'Australie. En 1911, la plupart des États avaient introduit des lois spéciales sur les aborigènes qui mettaient l'accent sur leur protection contre les « influences » de la civilisation au moyen de leur déplacement et de leur ségrégation forcés dans des réserves spéciales. Ces villages artificiels et institutionnalisés étaient dirigés par des gestionnaires nommés par le gouvernement. La pauvreté était répandue et l'emploi et l'éducation structurée étaient rares. Les aborigènes dépendaient de plus en plus de l'assistance sociale et, dans la plupart des cas, les efforts de protection ont échoué.

Les racistes croyaient, entre autres, que les aborigènes étaient incapables de s'adapter à la vie dans les logements de style occidental. La plupart d'entre eux n'avaient que de simples cabanes et huttes de métal ou de bois, sans services publics, jusque dans les années 50, et bon nombre d'entre eux, jusque dans les années 70.

Pendant les années 50, on a remplacé la politique de protection par une politique d'assimilation. L'assimilation exigeait que les occupants des réserves et missions gouvernementales adoptent le même mode de vie que les autres Australiens et qu'ils vivent comme les membres d'une seule collectivité australienne en ayant les mêmes droits, responsabilités, coutumes, croyances et loyautés que les colonisateurs. Cette nouvelle politique a entraîné une autre époque d'assistance publique paternaliste.

Ce n'est qu'au début des années 70, après que le gouvernement fédéral eut tenu un référendum et obtenu des pouvoirs sur les gouvernements des États individuels pour prendre en charge les affaires et le bien-être des aborigènes, qu'on a fait certains efforts positifs pour réparer la destruction causée par la colonisation. Pour la première fois, on a consulté les aborigènes pour se renseigner sur leurs désirs et leurs problèmes prioritaires et on a introduit de nouvelles politiques d'autodétermination et d'auto-gestion. Ces dernières n'ont pas eu tous les résultats souhaités, mais elles ont l'avantage de représenter un revirement des attitudes à l'égard des droits et libertés de l'homme. Ce n'est qu'à ce moment-là qu'on a commencé à faire le point de toute l'étendue de la destruction humaine et culturelle chez les aborigènes.

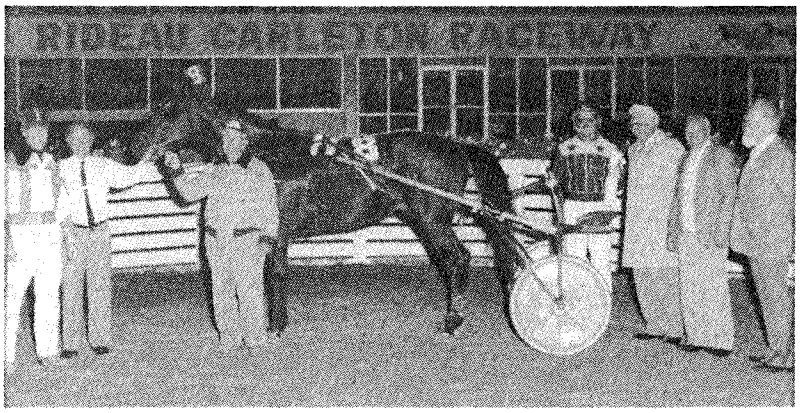
La population aborigène de 300 000 personnes en 1788 était tombée à moins de 100 000, mais elle croissait lentement. Elle se chiffre maintenant à un peu plus de 200 000 personnes. Des 200 langues parlées en 1788, 50 seulement se portent encore bien. Dans la plupart des collectivités aborigènes, on trouve encore aujourd'hui une pauvreté et une mauvaise santé générales, une mortalité infantile élevée, une faible espérance de vie, des taux extrêmement élevés d'emprisonnement et de chômage, l'alcoolisme, la violence et la négligence familiales et diverses formes de maladies mentales.

Pour les peuples aborigènes et divers organismes gouvernementaux, la lutte consiste maintenant à renverser les effets de 200 ans de destruction et de mauvaise planification sociale.

Les priorités des peuples aborigènes dans leur lutte pour la survie sont, premièrement, de recouvrer certains titres de propriété foncière et, deuxièmement, de faire reconnaître juridiquement leur possession antérieure des terres. Ils demandent un traité et la reconnaissance des droits souverains aborigènes. Bien qu'on ait adopté certaines lois sur les droits fonciers, la restauration des terres a été jusqu'à présent limitée, malheureusement, à ce qu'il

Suite à la page 24

Faits divers



À droite sur la photo, on reconnaît Jean Benoît, Bob Couillard et Bob Marjoribanks.

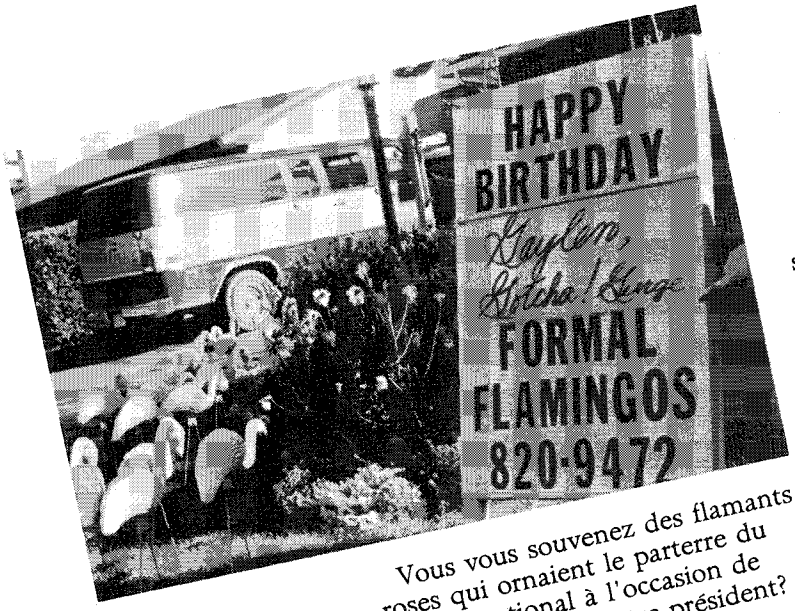
Une autre soirée réussie aux courses! En septembre dernier, plus de 50 retraités, membres de l'Association des retraités de la SCHL de la région de la Capitale nationale, se sont retrouvés aux courses pour profiter d'un excellent souper et gager un peu. La sixième course, connue sous le nom de la Course au trot pour l'Association des retraités de la SCHL, a été particulièrement populaire et l'on aperçoit ici, à droite sur la photo en compagnie du conducteur gagnant, dans l'ordre habituel : Jean Benoît, Bob Couillard et Bob Marjoribanks.

« L'équipe de 89 » à Winnipeg.

Il est bien évident que l'hiver ne s'était pas encore installé à Winnipeg au moment de la tenue, l'automne dernier, de la Conférence des directeurs de la Région des Prairies et des T. du N.-O. C'était la première fois que l'événement avait lieu ailleurs qu'au bureau régional, ce qui a permis de visiter des gens d'ailleurs. Voici donc « L'équipe de 1989 » devant la succursale de Winnipeg.

Pour 115 employés, les anciens locaux de la succursale de Winnipeg ne suffisaient plus; il a donc fallu déménager. Vous vous souviendrez sans doute de l'article paru l'an dernier sur ce déménagement. Maintenant, les nouveaux bureaux ont été officiellement inaugurés. Sur la photo, coupant le ruban, on remarque de gauche à droite : Peter Anderson, directeur général de la région, Joyce Potter, vice-présidente et représentante du Bureau national, Bill Norrie, maire de Winnipeg et Roy Nichol, directeur provincial qui a déclaré : « La SCHL a occupé les mêmes locaux pendant 35 ans. L'immeuble du 870, avenue Portage était l'une des dernières propriétés appartenant à la Société. »
(Photo de Rob Mullin)

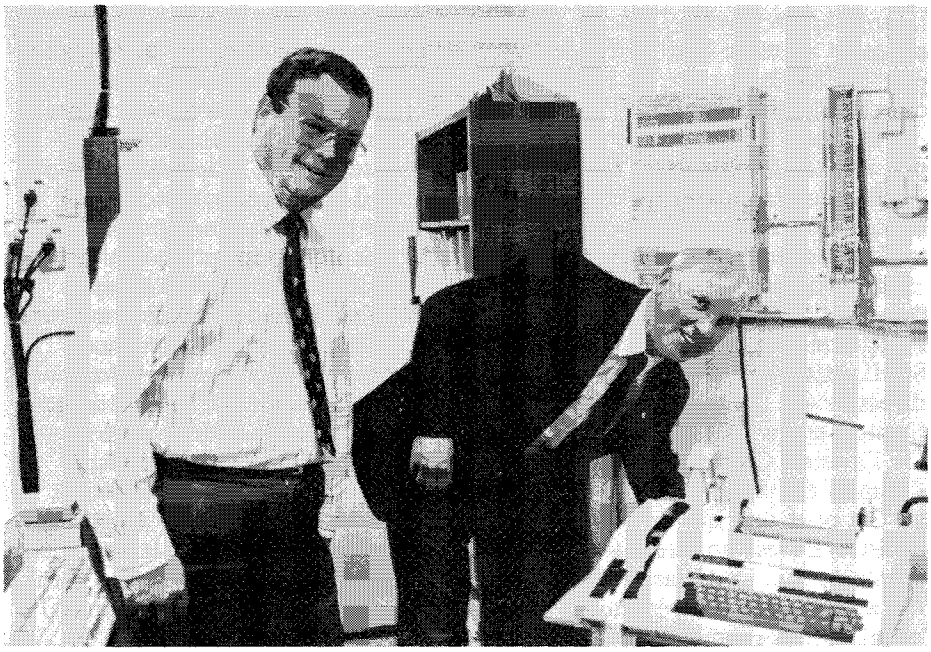
L'inauguration de la nouvelle succursale de Winnipeg.



Vous vous souvenez des flamants roses qui ornaient le parterre du Bureau national à l'occasion de l'anniversaire de notre président? Eh bien, il semble que George Anderson a découvert qui était responsable de cette plaisanterie puisque le jour de l'anniversaire de Gaylen Duncan, devinez ce qui l'attendait, chez lui, à son retour du bureau...

Les membres du personnel de la succursale de Kelowna savent s'épauler et reconnaître l'un des leurs qui fait du bon travail. En effet, partout dans la succursale, on trouve des formules de nomination que les employés peuvent remplir pour reconnaître un travail particulièrement bien fait par l'un de leurs collègues qui s'est signalé par son attitude, son service ou ses efforts tant au profit du public que du personnel de la succursale. Chaque mois, la sélection se fait par un petit comité formé d'anciens gagnants. □

Whitehorse est enfin reliée au réseau CORONET



La succursale SCHL de Whitehorse a célébré deux événements importants le 28 septembre dernier.

D'abord, la succursale qui compte neuf employés est devenue entièrement automatisée pour la toute première fois.

Ensuite, l'aménagement du système d'ordinateurs CORONET dans la capitale du Yukon marquait l'aboutissement de l'ambitieux projet, entrepris 16 mois plus tôt, de la mise en réseau de 55 bureaux extérieurs avec le Bureau national.

« Nous venons d'entrer dans une nouvelle ère technologique » a déclaré le vice-président principal Gaylen Duncan.

Le vice-président Gaylen Duncan et le directeur de la succursale, David Kingsley, vérifient l'installation du matériel.

Étant maintenant branchés à l'ordinateur central à Ottawa, les employés de Whitehorse pourront dorénavant faire l'entrée, le rappel et l'analyse des données depuis les terres « au-delà du 60e », a fait remarquer monsieur Duncan.

L'atmosphère était à la fête l'après-midi du 28 septembre et en cours de soirée. Ainsi, les employés de Whitehorse, de même que d'autres venus d'Ottawa et d'un peu partout en Colombie-Britannique, se sont fait photographier, ont prononcé des allocutions, coupé un morceau symbolique de ruban d'ordinateur et évidemment, se sont amusés à « pitonner » sur les nouveaux ordinateurs.

Tout ce beau monde s'est ensuite rendu au Gold Rush Inn, pour déguster cocktails, dîner et porter des toasts.

À la succursale, Hal Bottomley, directeur de la succursale de Kelowna, a ouvert une session sur le système de Kelowna pour s'occuper de son courrier et Gaylen Duncan s'apprêtait à faire de même avec le système Wheelhouse de l'étage de la direction au Bureau national.

Ensuite, l'agent de formation Roger Rioux, de l'équipe régionale CORONET, a fait apparaître sur l'écran son programme de la semaine qui comportait notamment une visite chez le dentiste.

Pour sa part, Victoria Garland, directrice générale de la région, a déclaré : « Cela donne une toute nouvelle signification au terme réalisation. »

Et Shirley Brodeur, directrice, Planification et ressources, pour la région de la C.-B. et du Yukon, a ajouté : « C'est tout comme escalader une montagne quand on a découvert un nouveau moyen de faire quelque chose de spécial. »

Victoria et d'autres employés de la SCHL ont taquiné le directeur de la succursale de Whitehorse, Dave Kingsley, au sujet de ses efforts inlassables et de son optimisme engagé en vue d'obtenir le système le plus avancé. Au dîner, on a remis à Dave une plaque commémorant le dernier lien CORONET.

« Le personnel avait bien hâte de devenir membre à part entière du vaste réseau de la Société et de pouvoir communiquer par ordinateur avec des collègues partout au pays », a poursuivi Dave.

Jim Lamoureux essaie un clavier.

Le personnel se détend autour des nouveaux appareils. (Photos de Wilson Studios)

En 16 mois, la SCHL a installé dans ses bureaux à travers le Canada 1600 postes de travail CORONET, soit 1300 terminaux autonomes et 300 à fonctions fixes, à un coût de 15,5 millions de dollars. D'après Gaylen Duncan, le nouveau système fera épargner 300 000 $ à la Société au cours des cinq prochaines années.

Il a ajouté que la SCHL possède maintenant le plus vaste réseau AS/400 au Canada et qu'elle retire de cette technologie beaucoup plus que tout autre client d'IBM.

Bob Mornan, chargé de compte au bureau d'IBM à Ottawa, a fait l'éloge de l'équipe technique de la SCHL et de son chef Bill Rowe, directeur de la Division de la planification et du soutien techniques. De l'avis de Gaylen Duncan, Bill est « l'âme » du projet CORONET.

« On peut dire que le projet CORONET est unique à deux points de vue, » a déclaré Bob Mornan. « C'est le plus vaste réseau AS/400 jamais entrepris par IBM Canada et son application est hautement sophistiquée puisqu'il s'agit d'un système bureautique réparti à fonctions complètes, qui permet de tirer profit de tout le potentiel de l'ordinateur du Bureau national, tout en offrant les avantages du traitement local », a-t-il poursuivi.

La région de la C.-B. et du Yukon a profité de cette célébration pour tenir une réunion avec ses cadres supérieurs. Parmi les personnes présentes (outre celle déjà mentionnées), il y avait notamment : du Bureau régional, Jim Morris, directeur, Exploitation, et Soo Johnstone, agent de formation de l'équipe CORONET, et des diverses succursales, les directeurs Mike Young (Vancouver), Ron Renko (Victoria), George Fessenden (Prince George), Cindy Einfeld (Kamloops) et Marilyn Williams (Cranbrook).

« L'équipement est désormais à la portée des utilisateurs, » a déclaré Gaylen Duncan lors de la fête à la succursale. « Amusons-nous, » a-t-il ajouté au son des acclamations. □

Mutations
Peter Keilhofer passe de la Division de la vérification des opérations au Bureau des relations internationales, à titre d'agent principal.
Pauline Belaire a été mutée de la Division de la planification et de l'analyse des programmes à la Division de la mise en œuvre des projets, à titre de secrétaire administrative.
Larry Holman quitte le bureau de Saint-Jean (N.-B.) pour la Division de la souscription, à titre d'agent national d'expansion des affaires.
Keith Conrod passe du bureau de Windsor à la succursale de Halifax, à titre d'évaluateur principal.
Ginette Bonami a été mutée de la succursale de Longueuil à la succursale de Montréal, à titre de commis, Prêts.
Elizabeth Janes quitte le bureau d'Oshawa pour le bureau de Toronto, à titre de commis principal, Prêts centralisés.
Gertraude Gross passe de la succursale de Regina à la succursale d'Edmonton, à titre d'agent de gestion du portefeuille.
Maryanna Vance a été mutée de la succursale de Victoria à la succursale de Vancouver, à titre d'agent des propriétés et des cessions immobilières.
James Taggart quitte le Groupe du logement social pour le Bureau des relations de la Société, à titre de rédacteur principal/analyste.
Rita Daniel passe de la Division de la souscription au Centre d'analyse de marché, à titre de directeur.

Frances Riddell a été mutée du Groupe des services à la Direction générale au Groupe de l'exploitation informatique, à titre de commis, Contrôle financier.
Shirley Bathurst quitte la Division de la comptabilité générale pour la Division des finances, des placements et de la politique financière, à titre de commis principal, Traitement et contrôle.
Patricia Tremblay passe de la Divison de la souscription à la Direction générale de la gestion de l'actif, à titre de stagiaire.
Werner Hirschmann a été muté de la Division des finances, des placements et de la politique financière à la Caisse de retraite, à titre d'analyste principal.
William Mulvihill quitte le Centre d'analyse de marché pour le secteur des ressources, à titre de président, Qualité des données.
Jean Mahaux passe du bureau régional de l'Atlantique à la Division des normes de services professionnels, à titre d'architecte-conseil principal.
Marc Leblanc a été muté du bureau régional de l'Atlantique à la succursale de Halifax, à titre de programmeur/analyste.
Judy Bueckert quitte la succursale de Saskatoon pour le bureau régional des Prairies et des T. du N.-O., à titre d'agent des finances.
Michael Costello passe de la succursale de Saskatoon à la succursale de Regina, à titre de directeur, Gestion de l'actif.
Paul Caton a été muté du bureau régional des Prairies et des T. du N.-O. à la succursale de Saskatoon, à titre d'analyste de marché II.
Larry Doraty quitte la succursale d'Edmonton pour la succursale de Vancouver, à titre d'agent de gestion du portefeuille.

25 ans de service
Pierre Bonhomme, agent principal des propriétés immobilières, Direction générale de la gestion de l'actif.
Russell Finch, directeur des programmes — Souscription, succursale d'Ottawa
Francine Geoffrion, agent de gestion du portefeuille et du logement social.
Henri Lacasse, directeur, Publicité des ensembles et liaison avec les bureaux extérieurs, Bureau des relations de la Société.
Norma Miskell, directrice, Administration des prêts et propriétés immobilières, succursale de St. John's.

30 ans
André Boutet, évaluateur, bureau régional du Québec.
Dorothy Elliot, chef, Traduction anglaise, Langues officelles et traduction.
Gisèle Fugère, commis, Administration hypothécaire, succursale de Montréal.

35 ans
Louise Harvey, secrétaire, succursale de Chicoutimi.

Retraites
Michèle Beauvais, secrétaire, Campagne de Centraide, le 6 août 1989.
Walter Gibson, directeur, Groupe des finances, succursale de Vancouver, le 18 août 1989.
Mary MacDonald, infirmière, Lord Elgin Plaza et Place Blair, le 8 septembre 1989.

Décès
Rita Basque, commis, Gestion du portefeuille, succursale de Fredericton, est décédée le 18 août 1989.
Denes Gyorffy, concierge, succursale de Montréal, est décédé le 19 juillet 1989. (Retraité depuis le 1er juillet 1980.)
Paul-Émile De Launière, succursale de Québec, est décédé le 31 juillet 1989. (Retraité depuis le 5 décembre 1977.)
Lino de Zorzi, inspecteur de la conformité, bureau de prêts de Scarborough, est décédé le 2 juin 1989. (Retraité depuis le 15 juin 1959.) □

Suite de la page 1

Au cours des dernières années, nous avons participé à des mouvements mondiaux soucieux de l'habitation, au moyen de notre participation à des organismes des Nation Unies.

Nous apprenons rapidement comment les villes fonctionnent dans d'autres parties du monde et comment appliquer ces découvertes au Canada. Nous exerçons un leadership en éveillant l'intérêt d'autres groupes canadiens sur des questions relatives à la planification et à l'aménagement urbains.

Comme je l'ai dit aux experts présents au symposium de Chicago, j'aimerais vous dire que les années 90 seront consacrées à une nouvelle poursuite de l'excellence urbaine, née non pas de richesses ou de conquêtes étrangères, mais de l'imagination, de compétences humaines, de la technologie, de l'association privée et publique, et d'une volonté collective d'améliorer nos villes. □

NOTA : S'il y a des questions ou des sujets que vous désirez que le président aborde dans Perspective, veuillez les transmettre à son attention à Perspective, Centre des relations publiques, Bureau national.

Suite de la page 19

était opportun de faire sur le plan politique.

Au début des années 1970, les organismes gouvernementaux, les planificateurs sociaux et les architectes ont commencé à chercher des solutions appropriées pour les collectivités, le développement économique et le logement des aborigènes.

L'expérience et la recherche indiquent que les besoins de conception doivent être liés à des programmes de développement social et économique et à des systèmes de gestion du parc de logements. Le gouvernement n'a pas encouragé systématiquement l'application d'une telle méthode intégrée, mais un petit nombre d'organisations aborigènes l'ont adoptée. Par exemple, à Alice Springs, dans le centre de l'Australie, le conseil aborigène de Tangantyere offre à 19 villages des services de conception et de planification de logements, d'aménagement paysager, de réparation et d'entretien de logements, de perception de loyers et de placement de locataires et des programmes de consultation, de loisirs et de formation.

(Une description détaillée des activités du conseil aborigène de Tangantyere fera l'objet d'un prochain article.) □

Suite de la page 8

La présence d'environ 600 spectateurs a permis d'amasser près de 3 500 dollars et, selon Hélène, on a fait plus que recueillir des fonds ce soir-là. De nombreux parents et amis des participants ont affirmé qu'ils aimeraient travailler à la Société parce qu'elle semble si bienveillante. Enfin, Hélène a déclaré que le fait que les gens étaient sensibilisés à la SCHL a fait de la soirée un double succès.

Les personnes suivantes faisaient partie des bénévoles qui ont travaillé dans les coulisses : Lindsay Lyon et Bob Stone (techniciens et effets spéciaux), Dianne Brown, Sherry Drew, Wally Nickerson, Marisa Séguin, Theresa Talbot (conception du programme), Pat Akeson, Doug Barkley (hôtes). □

Joyce Potter (assise) bénéficie de l'aide d'une maquilleuse professionnelle.

Le personnel a envahi une discothèque pour le défilé « Pour l'amour de la mode » et ce ne sont pas les occasions de rencontrer les collègues qui ont manqué.