

# PERSPECTIVE

Vol. 25 - March 1990

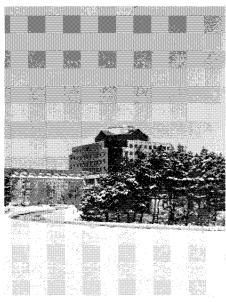




# PERSPECTIVE

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.



The new National Office Building now rises from the winter landscape, behind the present building. When complete, it will be linked by a tunnel.

#### **Contents**

The President's Column	-	1
Perspective Photo Contest re-vamped	-	2
Contest entry form		3
Unique Uniacke Square	-	4
A serious look at a serious subject		6
Policy on life-threatening, non-contagious diseases		7
Walls to the ceiling	-	8
Chairman presents awards	-	8
About the competition		9
Deadlines for the rest of the year		9
Doug Hughes: glad to be back		10
Montreal results		11
Saskatoon: A story of three settlements		12
Our business: Did you know about FP agreements		15
Quality service: Communication skills		16
Rarin' to go		17
Letters to the editor		18
Housing programs for Aboriginal peoples in Australia	-	20

#### 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.





Ever since I joined CMHC, people have been asking where the Corporation is going.

I still hear the question quite regularly, and it seems a bit odd to me, because we do have detailed plans for the future, and we take great care to explain them to everybody.

We prepare a Strategic Plan that maps our activities for five years in advance, and every year we bring it up to date, explaining any changes in direction. I regularly write about my own views on where we're going.

We've been able to follow through on every major commitment we have made in the last four years. In fact, on reflection, it's been a time of relative stability.

The Climate Survey showed that most of the staff understand our overall plan and direction, and they're confident that management has an eye on the future of CMHC.

So, why do people keep asking where we're going?

I've been thinking about this, and it occurs to me that maybe they're not really asking where the Corporation is going. I sometimes think what they really want to know is "Where am I going, in the Corporation?"

More and more people in all kinds of organizations are asking themselves that question nowadays, because the pattern of our working lives is changing.

Many of us were brought up with a very special idea of "success". Like the characters in the old Horatio Alger stories, every office boy dreamed that one day, with grit and gumption, he could become the president. The name of the game was Climbing the Corporate Ladder.

Many young people, members of the so-called Baby Boom, felt they had almost a guarantee that determination and hard work would take them to the top of the heap.

Well, business organizations have

changed. They're a lot flatter than they used to be. There just aren't enough senior executive jobs to accommodate all the ambitious young people.

Government departments, and agencies like our own, are not growing nearly as quickly as they were in, say, the early seventies. But it's happening everywhere, not just in the public sector. Everybody, including CMHC, is striving to be lean and efficient, in the face of growing competition, and pressure from public stake-holders to be careful with public funds.

The upshot of all these changes is that people feel that what they thought of as success is now beyond their grasp. Their climb up the ladder has stalled.

That's a disturbing experience for many people. It can seriously affect their work. The condition is now so common in business organizations that it has a name. It's called "plateauing" — the situation where you stop climbing in the organization and start to level off.

I want, first of all, to let you know that we are very much aware of this phenomenon in CMHC, and we're concerned about how it might affect us.

I want to tell you also that, when it comes to developing responses to the problem, CMHC — as in so many other areas — is out in front.

Most people who think about plateauing now agree that the way to help employees recover their enthusiasm and their satisfaction in their own performance, is to change the standard of "success".

Your altitude on the corporate ladder was never a good measurement. After all, there's only one rung at the top, and most of the people who set their sights on it are bound to be disappointed.

A more realistic kind of goal is to

achieve success at whatever level you happen to be. We want CMHC people to get all the help they need to expand the scope of their work, to make it more challenging and interesting, or even to try their hand in a different kind of job altogether.

A recent issue of the magazine Human Resources Professional, which is published for professional practitioners of human resource management, devoted an entire article, entitled "Surmounting Plateauing", to the innovative work we have been doing at CMHC.

The article, which was prepared with the co-operation of Barbara Lea, the Ontario Manager of Planning and Resources, lists some of our initiatives in this field.

It mentions our emphasis on training and development, to widen the opportunities for satisfying work and to make people more flexible and adaptable. It describes how we are trying to enrich jobs by giving people a chance to take part in broader corporate activities, such task forces and special committees.

The Climate Survey is mentioned as a way of identifying, and acting on, people's perceptions about their jobs and the work environment. (We announced our follow-up plan to the survey at a special meeting of field and National Office senior staff in January.)

Among other initiatives cited in the article are the Employee Assistance Program, the Excellence Awards, and our efforts to improve communications between management and staff. There are, of course, many other innovations, such as our improved performance-pay system.

The magazine places CMHC among those organizations who are on the "leading edge" in facing up to the challenge of plateauing.

Continued on page 15

# Perspective Photo Contest re-vamped

## New ideas for the nineties!

Over the past three years, judges noted a trend with regard to entries: the number of slides was diminishing, while the number of colour prints was steadily increasing. This made picking winners in the print category extremely difficult for our dedicated volunteer judging panel. Last year, they made some recommendations for changes.

The overall situation has been examined, and you will find changes reflected in the contest rules and entry form alongside this article. In brief, we have dispensed with separate categories for slides and prints altogether. They will now compete together but on subject area.

By not having duplicate categories for prints and slides, we are able to provide for a greater break-down in subjects. No longer will the delightful photograph of baby Sarah taking her first steps have to compete with the cute little squirrel tucking away nuts for winter.

The new categories will be

- (1) Landscapes and seascapes
- (2) Portraits (formal and informal)
- (3) The animal kingdom. Then, we have added two totally new categories: (4) CMHC in action, and (5) Humourous photographs.

Category 1 will pick up all the outstanding views and scenery that have become a regular part of the competition. Category 2 includes people in formal poses and informal activity, while the third category allows for those cows, squirrels and chipmunks that so often have pulled in prizes.

The new category 4, CMHC in action, is designed to include everything affecting the Corporation and its people. It may include official openings, sporting events, Christmas or retirement parties, or any other subject relating to CMHC. Every office has an official camera on

hand, so anyone can take some "official" shots and enter this new category. Please note that, in category 4, we also recognize that some shots are taken in black and white for Perspective or other publication usage, so entries here may be in black and white or colour.

The new category 5 provides an opportunity to enter humourous photographs, some of which may even have been taken by accident. They may cover any subject, but must be in good taste.

If you'd like some ideas from judges about how to win the competition, refer back to Perspective of March 1989, which included an article with ideas and suggestions from judges.

Let's kick off the 1990s with the best entries and entry total ever!

### 1990 Contest rules

#### Rule #1 Categories

Category 1 — Landscapes, seascapes and other scenery.

Category 2 — Portraits (formal and informal)

Category 3 — The animal kingdom

Category 4 — CMHC in action

Category 5 — Humour.

#### Rule #2: Eligibility

The contest is open to all employees and pensioners of CMHC.

#### Rule #3: Identification

Name and address of sender should be included on all entries. In the case of prints, this may be attached to the reverse. Slide frames should be marked in any clear manner, and sender's name and address included separately.

#### Rule #4: Address and deadline for entries

Send all entries to: Perspective Photo Contest c/o Editor, Perspective Public Affairs Centre National Office

All entries must arrive before the close of business, Thursday, May 31, 1990.

#### Rule #5: Publication

Permission to publish photographs entered is automatic when an entry is submitted.

#### Rule #6: Number of entries

You may enter as many categories as you wish but may not submit more than ten entries for any single category. No entrant may submit more than fifty (50) photographs in total.

#### Rule #7: Liability

While every effort will be made to protect and return all photographs or slides entered in this

contest, CMHC, the judges, and Perspective staff cannot be responsible for materials entered.

#### Rule #8: Judges

Three judges will be appointed by the Editor, at least one of whom will not be a CMHC employee. No judge may be directly involved in the writing or production of the publication, and all judges must have demonstrated capability, past or present, as a professional photographer.

#### Rule #9: Winners

All entries will be judged on the basis of subject matter, composition, and technical quality. First and second place winners will receive a suitable plaque. These and any other entries given "Honourable Mention" will be recognized in the July/August issue of Perspective. The judges are not obliged to award all available prizes in any category.

#### Rule #10: Discussion

Neither the Editor nor judges will enter into any discussion with entrants regarding the quality of entry, but the Editor, upon request, will confirm arrival of entries from any entrant who completes and encloses the form below:

ENTRY	FromOffice or home address (incl. postal code for residence)			
	Category	# of entries	Category	# of entries
(clip and mail with entries	1		4	
after completion)	2		5	
	3 Total photograp	ohs submitted	(not over 50)	
	Signature			
	The above entri	es have been received c	on	
na prema na membrana na manana na mempanjana na manana na mpanana na manana manana na mpana na mpana na manana na mpana na		3	Editor	

Unique Uniacke Square

# by Michelle McKinnon

Uniacke Square. To some the name means a public housing project in the heart of downtown Halifax now undergoing renovations. To many — Uniacke Square is called home.

Uniacke Square was built in two phases between 1962 and 1966. It became apparent in the mid-eighties that improvements to the Square (as it is more commonly known) were badly needed. In December of 1986, the regeneration of Uniacke Square was announced by Stewart McInnes, former Halifax M.P. and Minister responsible for Canada Mortgage and Housing Corporation. The regeneration was undertaken to improve the housing stock so that it would meet the needs of residents today and in the future. Canada Mortgage and Housing Corporation allocated seven million dollars to the project with the Province of Nova Scotia contributing 25 percent of the total. The regeneration process was to be overseen by Mike Birtles as Regeneration Manager and Owen Smith. Owen is not only the Inspector for the project but acts as the liaison with the tenants, Armour Construction and CMHC. Both are employees of CMHC. And both have met with many interesting challenges through the course of working on this project.

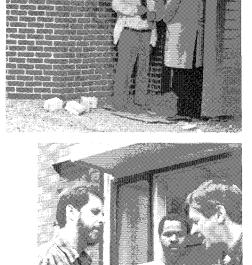
The regeneration not only had to fulfill the needs of the residents, the intent was to also support and encourage the revitalization of the larger community. Atlantic Board Member for CMHC, Irene Swindells who was part of the planning process says "since we're all a product

The fully landscaped areas surrounding the units now allow for more privacy, and eliminate much of the outside traffic.

of our environment — the idea was to ensure everyone was on equal footing and that people became citizens of the city and not citizens of public housing."

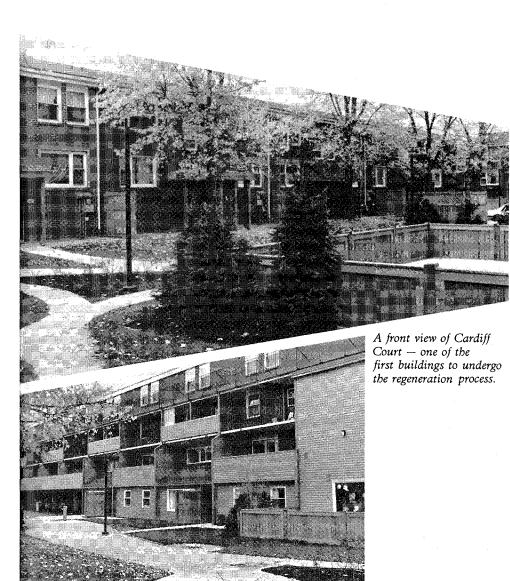
Before the first nail could be driven however, a lot of fears had to be allayed. Residents were naturally suspicious of the motives behind regeneration. Some felt that since they had to be relocated during the construction process they would not get back into a unit when it was complete. Or, the renovations would affect their rent-geared-toincome status. "Finally," Irene Swindells says "we had to assure the residents in writing they would not be relocated permanently and we made sure they were a part of the process."

To date, about sixty percent of the regeneration process has been completed. Renovating 183 units while families are still living in the project has proven to be a unique challenge for both Owen and Mike. And every step of the way, the Steering Committee has been involved providing the consultation needed to make a project like this one a success.



Owen Smith, our Inspector for the project is a familiar face to the tenants of Uniac Square.

Mike Birtles (left) discusses plans for the Square with a tenant and former Minister Stewart McInnes.





\* Swindells gets a first hand look at the truction process from CMHC's Don lston.

The entire first level of this building was once a garage. Now it has been transformed to house the Parents Resource Centre and accessible units.

Like most renovation projects, once the construction began it was learned that in some of the units more extensive repairs were needed, and that caused some delays. And though it has been a frustratingly slow process at times, most residents are very pleased with the results.

Walking through Uniacke Square with Mike and Owen takes awhile because most people stop to say a few words.

Rose Paris, a resident, says the newly renovated units "give the person a different outlook". She adds with a smile "outsiders think they are townhouses and ask how they can apply."

But the changes are much more than cosmetic.

The regeneration process concentrated on the interior of the units to increase the value of the long-term investment. New windows and doors, kitchen cabinets, bathroom fixtures, and flooring were all installed as part of the renovations. Another resident, Sharon Johnson says "things like showers and hookups for dryers were installed — little things that people take for granted are a luxury for us."

Another important improvement is in the area of safety. The yards are more private with improved lighting. Mike Birtles says that "a lot of entrances and exits have been blocked off, which has decreased the amount of non-resident traffic and has created a very homey atmosphere."

There are other signs of change in the Square as well. Another resident, Brenda Cunningham, says that "now you can feel proud coming home." That pride has prompted several residents to become a part of the Neighbourhood Watch and Block Parents programs for the first time.

Sitting in Sharon Johnson's bright and cheerful kitchen, she looks around as says "home was never like this, it makes you feel proud to say you live in Uniacke Square." And CMHC can be proud of the work done by two dedicated employees.

# A serious look at a serious subject

# "It couldn't happen to me!"

That's what we tend to say about traffic crashes.

It's human nature to avoid thinking that we might, at some time, suffer from cancer.

Now medical science has a new horror for us to consider, if we will, and the answer stays the same: Only other people will die from AIDS.

Perhaps because so many of us prefer not to think of the subject at all, we tend to avoid much of the educational material that has become available. Misconceptions abound, and when uncorrected, they become accepted in our minds as facts. Most of us think that, because we do not engage in homosexual activity, we are immune from the HIV virus.

How wrong we are!

CMHC now has a policy on "Life threatening, non-contagious diseases in the workplace" that is summarized in this issue of Perspective.

Sooner or later, whether we like it or not, someone who works for CMHC will test HIV positive. If it hasn't happened already. Whether we react sensibly, or give in to irrational fears based on ignorance, depends greatly on how much we learn about this new, dread disease. We must know how it is passed from person to person, we must know how to deal with it in the office if it should appear, and we must be convinced that we do not somehow take it home to spouse or children.

You are going to see quite a lot on the subject in coming months. Attention is encouraged, in the interest of personal health and hygiene, and in the interest of peace of mind should we find we have come in contact with someone who has tested positive.

One of the first things you will see is a bilingual booklet published by Health and Welfare Canada, titled "Information on HIV infection and AIDS for public service employees." That booklet is being mailed to the home of every employee in the hope that it will be shared among adults and teenagers in the household.

#### It can't be caught at work

That's one important fact to learn, because it is where many of the misconceptions start. Contrary to what you may have heard from uninformed sources, you cannot get HIV infection from any of the following:

By donating blood; from using a swimming pool; from public transportation; from doorknobs, machine keys, or household furniture; from a washroom, or public drinking fountain, by working alongside or using the same telephone as a person who has HIV infection or AIDS, or by touching or hugging an infected person — though the opportunities for that are limited in a work environment!

There has never been a documented case of the virus being transmitted through the air, through water, in food, biting insects, or even through mouth-to-mouth resuscitation or CPR training.

HIV is spread only through contact with blood, semen or vaginal secretions. This would be by:

\* Sexual intercourse. Health and Welfare says vaginal intercourse and anal sex can transmit HIV, and oral sex may also be risky.

\* From a mother to child, either through the placenta at birth or possibly through breast milk.

- \* Via blood transfusions, although since November, 1985, the Canadian Red Cross has been testing all blood donations for HIV antibodies. Other countries may not share the same rules.
- \* By way of blood-contaminated needles and syringes shared by intravenous drug users.

## Caregivers — How's your first aid kit?

Caregivers with skin lesions may be at increased risk, and should protect themselves by using gloves and masks.

Think of your last visit to your dentist. Did you notice how he or she now routinely uses disposable plastic gloves and, most often, a mask?

All office first aid kits should now be equipped with plastic gloves, and persons giving aid should ALWAYS use these when dealing with open wounds.

Persons trained in CPR should wear a mask for the sake of safety. This should be kept readily available, in purse or desk. It is CMHC policy to ensure that these items are available in all locations. If necessary, obtain details from your Regional human resource person, or from the Health Centre at National Office.

#### What is AIDS?

The human immunodeficiency virus (HIV) is a virus which attacks and weakens our immune system. This makes it difficult for our body

to fight infectious diseases and certain forms of malignancies or cancers. AIDS, or the "Acquired Immunodeficiency Syndrome" is caused by HIV.

Testing for infection is indirect, since doctors test for HIV antibodies. Antibodies are substances produced by the body to fight infections. In some cases, antibodies are so successful that we may not even know we were infected because the disease was overcome, but in the case of HIV, the antibodies do not inactivate HIV. Therefore, the presence of HIV antibodies indicates prior exposure to the virus.

A positive test means that a person has been infected by HIV and can infect others through the means noted above. There is no cure for HIV infection, nor is there yet a vaccine to prevent it. Treatment is

at best experimental and some medications which prolong life have severe side effects.

Spear-heading the efforts at CMHC to provide for education and information is Occupational Health Nurse Francine Kingsley. Francine says "It is so important that people understand this disease, and how it is contracted." She also says "Even this does not mean the end of a satisfactory sexual life, as long as adequate precautions are taken."

## Numbers are too great to ignore

Back in 1987, the World Health Organization had recorded more than 100,000 cases of AIDS, and of those, more than 50,000 had already died. For each case, they think there are probably 100 more people infected. That is, even 3 years ago, 10 million people in the world were already infected.

And remember, it is only about seven years since we first really heard of AIDS. It may have been around before that, but related deaths would have been attributed to another disease — one that the immune system could not beat. Francine thinks its spread has a lot to do with changing life-styles: greater non-medical use of drugs, readier community acceptance of homosexuality, and greater heterosexual promiscuity.

The risk of exposure and transmission can be reduced. The booklet you will receive at your home explains how. It is worth taking the time to read it.

It CAN happen to you!□

# Policy on life-threatening, non-contagious diseases

CMHC is committed to maintaining a healthy and safe work environment for all employees, as well as providing support for individuals facing the trauma of a life-threatening illness.

The corporation is concerned about the support for both physical and emotional health, while minimizing disruptions to productivity and morale problems caused by the presence of a life-threatening disease in the workplace.

The Corporation agrees that employees suffering from such a disease (including AIDS) may continue working as long as they are able to meet acceptable performance standards, and medical opinion indicates that their condition does not pose a threat to others.

Testing for AIDS or HIV antibodies will not be undertaken by the Corporation's medical staff, nor will such a condition be used as a barrier to employment or promotion. Existing medical benefits continue unaltered.

The policy is to be communicated to all employees (this article provides a summary only — for complete details please refer to the full document) and provision for answering questions will be made. The existing EAP program will also be used as a support and referral service capable of directing employees with life-threatening

diseases to community self-help and support programs as well as psychological and social services.

A key point of the new policy concerns education. A new, on-going education program will be implemented, and information sessions will be provided for all employees.

At least one excellent film has already become available, and when the opportunity occurs, employees are encouraged to take a few minutes to see it.

Education is the best weapon we have when it comes to dealing with AIDS.  $\square$ 

# Walls to the ceiling

As part of our series inviting employee participation and opinions on various issues, we asked a group of nineteen employees: "If you could change one thing about the physical attributes of your work office (location, space, design etc.), what change would you make?"

One employee was not comfortable in responding, perhaps because she had only recently moved to a new location.

Of those who did reply, one, in BC and Yukon Regional Office, said he would most like a window, while another, in Sherbrook wished for more parking spaces for staff and visitors, and thought space ought to be available at comparable price in a newer building.

Two people — one in Ontario and one in Alberta — would like to see better air circulation. "We freeze in

winter and swelter in summer... otherwise, it's lovely,'' says the Ontario employee.

All the other responses referred in some way to concerns about open-concept office space.

One respondent in National Office said "As a chief with a staff of 12, I find that due to the open office concept, it is difficult to conduct a quiet conversation with either my management or staff." Another noted "my job requires intensive concentration over long periods in order to analyse data and write reports."

One person in Ontario Region would simply like "walls to the ceiling", while an Ontario manager said "As a manager, I need an office to discuss staff performance, etc. in a private setting."

These are just portions of the comments received.

Open concept office space is used extensively both in government offices and in the private sector. The idea appeared many years ago, and appeared to provide answers to varied accommodation needs,

because space could be adjusted and re-assigned according to requirements at any given time. However, in the early days, it was quite expensive, because great care was taken to ensure privacy and to minimize disturbances. When a phone rang, five people did not always pick up a receiver!

Many offices, both private and public, liked the flexibility offered by the open concept, but cost-cutting may have resulted in the loss of many of the early benefits.

Clearly the people who originated the concept, did so from an organizational point of view. Cost-saving features mean it is probably here to stay.

(Bill Fauteux, Manager, Accommodation Services, responds next month.)

# Chairman presents awards

Last December, our Chairman, Robert Jarvis, presented his "gold pin with bar" awards to two National Office employees in recognition of outstanding service, exhibiting consistently superior work. Only employees are eligible for this award, limited to 100 pins with bar, and managers and general managers may submit nominations.





One award was given to Ron Lassenba, Manager, Sector Planning and Resources Group. Some of the adjectives people used to describe Ron included "compassionate", "tolerant", "supportive", and "friendly." It was also noted that he always remembered birthdays.

The second award went to the President's driver, Gordon Barbeau, in the Corporate Relations group. Gordon, thanking the Chairman, quipped that he already had an office picked out if he was named "Vice-President, Transportation."

# About the competition...

Readers of Perspective have asked us to provide some information on the competition. This article will give a little background on the private sector company, the Mortgage Insurance Company of Canada.

MICC began operation in June, 1964 out of its one office in Toronto. Since that time, it has expanded into Canada's major centres; Halifax, Montreal, Vancouver, Edmonton, Winnipeg, Ottawa, Quebec City, Regina, Calgary, Moncton, London and Hamilton. Now listed on the Toronto and Montreal stock exchanges, the company has over 200 staff members in its 13 regional offices.

MICC works with 4000 branches of its more than 500 Approved Lenders. The company's regional managers average 19 years in the mortgage and lending business.

In response to our request for information, the people at MICC sent their annual report and a brochure on the company, on which this article is based.

Figures from the 1988 annual report indicate (approximately) \$74 million in premiums written, \$50.8 million in underwriting revenue, \$52 million in investment income, \$2 million in losses incurred on claims, \$72.6 million net earnings.

The net earnings indicate why there is private sector interest in mortgage insurance. MICC's total assets for 1988 come to almost \$650 million, with deferred revenue at \$175 million, shareholders' equity at \$221 million and common dividends declared at \$0.65

"MICC is very selective," says Russell Finch, the Program Manager at CMHC Ottawa branch. "They do not insure mortgages in rural areas."

According to MICC's brochure. "MICC Investments Limited expanded its activities into the real estate development business through MICC Properties Inc. MICC Properties Inc. is a real estate investment and development company incorporated in

1986. The company's strategy is to invest directly and through subsidiaries in a portfolio of real estate diversified both geographically and by type of project.''

MICC also owns Global Collection Services Corp., a company specializing in collections on "judgments in the mortgage area. Its services are being offered primarily to MICC's Approved Lenders."

Here's a list of what MICC offers its clients:

- Income Property Mortgage Insurance first and second mortgages, short term policies.
- Surety MICC bonds the performance of contractors and gives financial guarantees to developers.
- Excess Condominium Deposit Insurance — offered in Ontario only, this assures deposits of condominium buyers before registration.
- Self-Directed Registered Retirement Savings Plan — for a taxpayer who borrows funds from his mortgage to invest in an RRSP.
- New Home Warranty Insurance a guarantee to home buyers in case of builder failure.

MICC, which in effect competes with CMHC, also has close links to CMHC. Its chairman and chief executive officer, Reginald Ryan, worked at CMHC for fifteen years, holding the post of chief loans officer, before moving over to MICC. Ryan joined MICC just six weeks after it started up its operation.

MICC's main role is to insure lender risk, so lenders can make 'high ratio' mortgage loans with as little as ten per cent down. "The result is that more people can afford to buy houses, which means more business for mortgage lenders, new home builders, realtors, and affiliated businesses, as well as a stronger economy."

National Business Development Officer Larry Holman says; "The MICC guarantee differs from ours in that they have an 'Option B' giving them the ability to pay certain amounts, or to require the lender to dispose of property. The lender could possibly be at risk for the difference between an amount owing and the amount realized. In our case, we do it ourselves or pick up any losses if we instruct the lender to dispose of the property."

# Deadlines for the rest of the year

For persons wishing to submit material for future issues of Perspective this year, here are the deadlines for each issue, assuming material is bilingual. In the event that translation is required here after receipt, we need material in our hands at least seven working day prior to the dates listed.

April — deadline has already passed.

May: April 20 June: April 27

July/August summer edition:

June 11

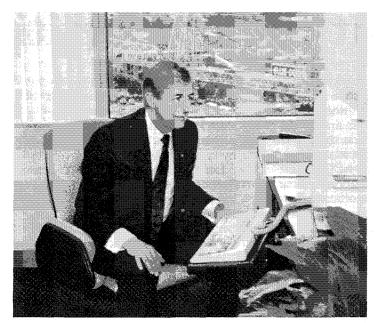
September: July 20 October: August 24 November: September 20 December (Christmas issue):

Nov.2

January 1991: November 19 February 1991: December 14.

Please keep this list handy at each office or division — it will help to avoid disappointments. □

# Doug Hughes: Glad to be back



Doug Hughes in his office. Doug likes being back in Toronto.

In Doug Hughes' 24 years service with CMHC, he has served in a variety of offices, In fact, he has lived and worked in most parts of the country.

More recently, he was Manager of Toronto Branch before moving to Saint John, N.B. in 1983 as General Manager of the Atlantic Region. He stayed there until 1987. Doug is now General Manager of the Mortgage-Backed Securities Centre. In between, he spent two years in an executive interchange program, working with senior management of a trust company, experiencing how trust companies operate. At the same time, he gained first hand experience with the role of a custodian and the Central Payor and Transfer Agent (CPTA) for MBS to assist him in taking on his present

"You can get to be too comfortable," Doug says, "and this was an opportunity to expand my knowledge and understanding. You get a new perspective from the outside. We don't always recognize the value of working for CMHC."

Doug says he's glad to be back — he likes Toronto's big-city life, and of course he has many friends in the area.

One has the idea that Doug can settle in virtually anywhere. He originally came from Winnipeg where he joined the Corporation, but he also says he loves the Atlantic provinces as well. "And," he adds, "CMHC programs are really important there — there's great appreciation for what we do."

It's possible to have great pride in achievements, because you see the results more in Eastern Canada. Unlike Toronto, where staff are a bit more removed from the public, working perhaps more through developers.

# NHA MBS ISSUANCE 300 250 200 100 50 0 100 100 100 100 100

This computer-generated graphic shows figures going up through the roof, and "We've only just begun," says General Manager Doug Hughes.

#### New Offices for MBS Centre

Last fall, coincidental with Doug's return to CMHC, the MBS Centre moved to new offices. Initially, MBS had begun life within the confines of Toronto Branch.

They are far away from Bay Street, in a building adjacent to the Ontario Regional Office Building. The Land Management Office is on the same floor.

Not only is the growth satisfying, but the entire concept of Mortgage-Backed Securities is exciting. "Securitization is becoming a big word, now. The industry is talking about 'asset-backed' — not only mortgages, but leases, VISA receivables, etc. The MBS instrument has opened the door. It is an efficient way for financial institutions to raise funds."

It may be having some impact on our future personal dealings with banks and trust companies, and Doug notes that some changes have already begun to take place.

"One institution raised \$148 million in one MBS transaction. Consider the number of branch offices, staff, and \$1,000 deposits that would have required under the old system. We may soon see fewer branches and more centralized staff with transactions handled increasingly by computers.

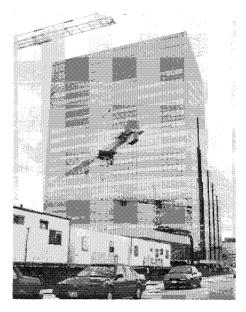
Securitization is providing the consumer with greater access to more

competitive rates, as smaller trust companies are able to compete with major banks. "There's easier access to money," Doug says, "while the investor can look at governmentbacked securities with a better rate of return than a straight bond."

#### How are they doing now?

MBS passed the three billion mark in December. In January, a normally slow month, they handled \$171 million, and in February, the number of issues may be down, but the dollar value is up to over \$250 million.

"I don't think we'll plateau, either, we may double activity again," says Doug Hughes, who adds "We've only just begun."



The MBS Centre is located within this new building.

# Montreal results

#### by Lise Pouliot

On December 22, Denis Pagé, Manager of the Montreal Branch Office, presented a retrospective study of 1989 results for all employees.

He expressed his satisfaction, given that most of the objectives of the Branch have been attained or exceeded, due to the fine work of our employees.

At the same time, retirements of 6 Branch employees were underlined: Marcel Lacoste, with 26 years service;

Gérard Lemonnier, with 27 years service;

Paul Morin, with 27 years service; Marie Riberdy, with 14 years service;

Micheline Turenne, with 13 years service.

(Yves Rainville, with 26 years service was absent)

As part of the same meeting, long service certificates/plaques were handed out to:

Diane Beaucaire — 20 years service:

Lise Sénécal — 15 years service; Jean-Guy Léonard — 15 years service; Diane Jolicoeur — 15 years service; Rita Cortina — 15 years service; Lucien Valiquette — 15 years service;

Cécile Houle — 15 years service; Carole Desjardins — 10 years service;

Linda Lafleur — 10 years service. The Branch Recreational Club took this opportunity to hand out a souvenir plaque to the team of receptionists who wore the best disguise at the Halloween breakfast. This plaque was presented to Evelyne Roy, Jocelyne Bouvette and Christiane Rompré.

The meeting concluded with a hearty buffet meal in the kitchen during which the employees had the occasion to extend best wishes of the season to each other.

 From left to right : Denis Pagé, Evelyne Roy, Jocelyne Bouvette, and Christiane Rompré.

2. Montreal Branch buffet, served on December 22.

5. From left, Gérard Lemonnier, Marcel Lacoste, Denis Pagé, Micheline Turenne, Paul Morin, and Marie Riberdy.







#### Places we serve:



It's been referred to, at various times in its history, as "the fastest growing city in the British Empire", "the Chicago of the Prairies", and "the Wonder City".

Today, because it is the distribution center for Saskatchewan's market areas, it is most frequently referred to as "the Hub City". Regardless of the appellations applied to it, Saskatoon is a busy, growing city of approximately 184,000 inhabitants. Situated on the banks of the South Saskatchewan River in south central Saskatchewan, it is regarded by many as one of the prettiest cities in Western Canada.

#### Historical Notes

The history of Saskatoon dates back a little more than a century to the spring of 1882. That's when John Lake, an Ontario businessman and commissioner of the Temperance Colonization Society, selected a parcel of land on the east bank of the South Saskatchewan River to be the site of a new town. The new settlement, which later came to be known as "Nutana", was intended to be a bastion of sobriety where members of the temperance society could live, free from the perils and pitfalls of alcohol. Settlers, imbued with the ideals of temperance and hard work, arrived the following year to begin building their dreams.

By 1888, the little settlement could boast twelve business establishments including three general stores, a brick hotel, a dressmaker, a tinsmith, a post office and a doctor's office.

In 1890, the Qu'Appelle, Long Lake and Saskatchewan Railroad, building north to Prince Albert from Saskatoon's elegant Bessborough Hotel as seen through the arches of the Broadway Bridge and reflected in the water of the South Saskatchewan River.

the main CPR line, crossed the river at Saskatoon. Because there was easier access to a water supply for its locomotives on the lower west bank of the river, the railroad company decided to locate its station there. A new townsite, centered on the station, was surveyed. Before long, settlement on the west bank outpaced that of the original east bank settlement.

In 1903, a new subdivision sprang up near the railroad station in an area in which the Barr colonists, enroute for the Lloydminster area further west, had pitched their tents. Unlike the wider streets and large

lots in neighbouring Saskatoon, the lots here were small and the streets were narrow. The lack of fire protection, health and building bylaws in the new subdivision, later incorporated as a separate village named "Riversdale", prompted Saskatoon Town Council to declare it a hazard.

Despite their various disputes, rivalries and petty jealousies, the leaders of all three settlements eventually came to the conclusion that co-operation was essential to their future prosperity if not their basic survival. So it was that, in the summer of 1905, representatives from Saskatoon, Nutana and Riversdale met and agreed to amalgamate. The combined population of the three settlements was then almost 4,500, a figure which permitted application for city status.

On July 1, 1906, the newly formed Government of Saskatchewan granted a charter and Saskatoon became a city.

#### Saskatoon Today

If John Lake and his temperance society friends could come back, they would undoubtedly be astounded at the many high rise office and apartment buildings which today tower above the banks of the South Saskatchewan River at Saskatoon.

Inside those buildings are some of the city's 6,000 business establishments, about 350 of which are engaged in the manufacture and processing of goods. With several companies involved in the manufacture of computer components, Saskatoon is the "high tech" capital of the province.

Is is also the province's transportation capital, being regional head-quarters for the Canadian National Railway and one of the largest division points on the Canadian Pacific Railway System. Government air ambulance planes are based at the

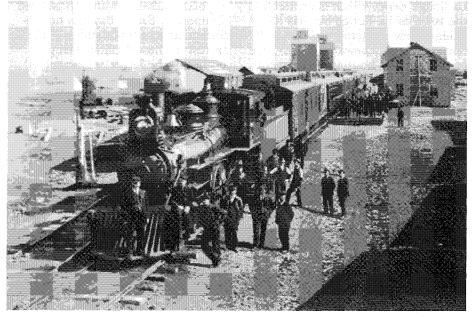
local airport from which both Air Canada and Canadian Airlines provide jet service to the east and west.

The city's main claim to fame lies, perhaps, in the excellence of its educational and research facilities. Saskatoon is one of the best known medical centres on the continent. Cancer research and developments in kidney transplant operations and open heart surgery at the University of Saskatchewan have received international notice.

Saskatoon is also noted for its community spirit and its citizens' high level of involvement in community activities. Saskatonians know when and how to pull together to



Barr colonist trains in the Qu'Appelle, Long Lake and Saskatchewan railway station in Saskatoon in 1903.



Main business section of Saskatoon, First Avenue and 20th Street, around 1898. (Historic and scenic photos by courtesy of Saskatchewan Archives Board.)

get the job done as exemplified last summer when the city hosted the Canada Summer Games. Those games and the community activities related to them received high praise from many visitors to the city for being particularly well organized.

The city's 3,000 acres of parks and its excellent shopping and recreation facilities are sources of enjoyment for residents and visitors.

A short drive southwest of the city leads to Pike Lake, a picturesque and popular Provincial Park.

Mount Blackstrap, a man-made mountain built for the 1971 Canada Winter Games, can be reached by driving 40 kilometres south of the city along Highway 11, a divided, double lane highway which links Saskatoon with Saskatchewan's capital city, Regina.

#### **CMHC Saskatoon**

CMHC Saskatoon provides service in the areas of mortgage insurance, social housing, real estate, portfolio management, appraisals and inspections. Support services are provided by human resources, administration and financial services staff.

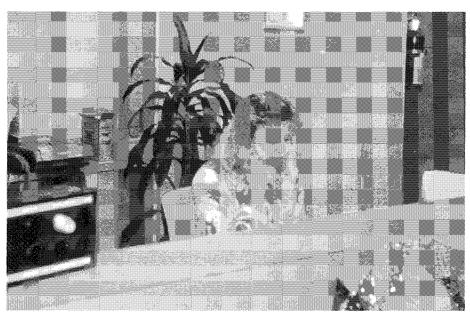
Al Nauss has been Branch Manager since June of 1983. Before moving to Saskatoon, he spent more than five years at CMHC Regina where he was Manager of Program Operations.

When he's not at his desk or otherwise occupied with corporation business, he likes to relax with an occasional round of golf.

But, those rounds of golf have been rare recently since time for relaxation is limited not only for Al but for all members of the branch's staff. That staff which now numbers 64 has almost doubled from 34 in early 1987 before the Corporation took over delivery responsibility from the province for the Rural and Native Housing (RNH), Urban Native Housing and Residential Rehabilitation Assistance Programs (RRAP).

Activity levels in all departments are high and some departments, such as Default Management, report that they have never been busier. In this case, it's a sign of Saskatchewan's current economic difficulties.

Mortgage Insurance and RRAP form a large part of the business conducted at CMHC Saskatoon but the office is also heavily involved with



Saskatoon Branch reception area.

the RNH, On-Reserve and Urban Native Housing Programs.

Over the past three years, the branch has delivered an average of 130 units per year under the RNH program. And, most of those units are located in areas requiring a drive of four hours or more from the Saskatoon office.

The territory served by the Saskatoon office encompasses 43 Indian bands, 38 of which have benefited from CMHC's on-reserve Residential Rehabilitation Assistance Program.

One band seeking assistance from CHMC for the first time is the La Ronge Band, which is centered in the town of La Ronge but has its lands widely scattered throughout northern Saskatchewan. In 1989, the branch's social housing department provided CMHC financial support to the band for 31 units at five separate and remote locations.

#### The Area Served

The Saskatoon Branch serves the northern two-thirds of Saskatchewan.

Extending as it does from the Manitoba Border in the east to the Alberta border in the west and from the borders on the Northwest Territories to the Regina Branch line about 100 kilometres south of Saskatoon, the area served by the Saskatoon Branch is very large.

Not only are the distances that

must be covered in serving the area great but many settlements in the area's most northern reaches are inaccessible by road. It often becomes necessary to charter small aircraft in order to provide service to such settlements.

It is also sometimes necessary for staff who are attempting to serve these remote settlements to literally "go that extra mile."

A prime example of this involved a staff member who was delivering ATCO units to the small and remote settlement of Sandy Bay which is located on the Churchill River in northern Saskatchewan. An isolated community, Sandy Bay has no restaurant or accommodations - the nearest of these facilities being located in the larger settlement of Creighton. The day's work having been long and the 200 kilometre drive from Sandy Bay to Creighton over a lonely, wilderness road seemingly even longer, our intrepid staffer found the eating facilities closed when he finally arrived in Creighton that night. Because he had to reverse his journey early the next morning to get back to his job site in Sandy Bay, he was forced to leave Creighton before the restaurants there re-opened. As it turned out, he

Continued on page 19

# Our business: Did You Know?

# What are Federal/Provincial Agreements and why do we have them?

An F/P agreement is a social housing agreement, signed in 1986 with each province and territory except Prince Edward Island and superceding former agreements that had been in place since the late 1970s.

It sets out terms and conditions for cost-sharing and delivery of federal social housing programs, tailored to the needs of each province or territory. Each province had a choice of which social housing programs it wanted to cost-share and deliver.

The agreements provide a means to implement the federal direction in housing, which is to target assistance to households who have to pay more than 30 per cent of their income for adequate, suitable accommodation.

#### **Benefits**

- Ensure, through enhanced and ongoing federal/provincial cooperation and joint planning, the most effective use and better targeting of available resources
- All of the 58,000 units committed under the social housing programs since 1986 have been targeted to core need compared to previous programs which were designed to provide for a mix of incomes within the projects
- Joint planning ensures flexibility and better targeting to regional needs
- Avoid duplication in delivery and administration
- Ensure continuity through a threeyear planning process
- Improve federal/provincial relations through a commitment to work together to meet housing needs.

#### What provinces agreed to do

To deliver federal programs, provinces agreed to

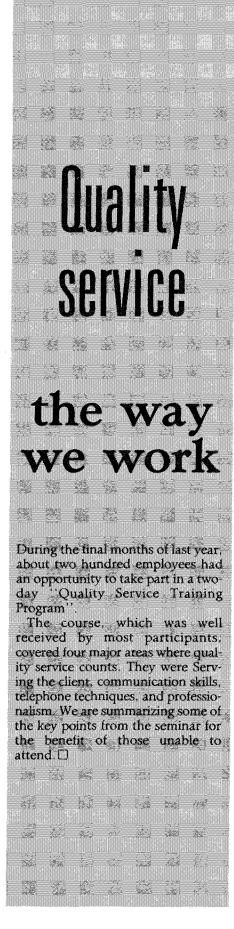
- target households in need
- cost-share of at least 25 per cent or its equivalent
- enter into a three-year planning process
- provide ongoing monitoring, auditing, and evaluation
- involve private non-profit and co-op groups and native organizations
- have native targets
- have a competitive selection process for private non-profit and co-operative housing groups.

When the province is not costsharing, CMHC unilaterally funds and delivers federal programs.

#### Continued from page 1

If you would like to read the article, you can get a copy from Jackie Tilford, Assistant Corporate Secretary, at National Office.

If you're wondering what you can do to help yourself in meeting the challenges of today's work environment, a good starting point would be a frank conversation with your supervisor or your manager. Meantime, if we're going to stay on "the leading edge", where we belong, we will have to go on exercising our imagination and creativity and our commitment to the well-being of all CMHC people. NOTE: If you have questions you would like the President to deal with in Perspective, please send them to his attention in care of Perspective, Public Affairs Centre, National Office.



# Communication skills vital part of any good job

"Communicate" has been one of the buzz words of recent years. Everybody agrees about how important a role communication plays in our daily lives, and failure to communicate is blamed regularly for everything from marriage break-down to the failure of international trade talks!

Some ideas on real communication were presented as part of the Quality Service Seminars, and are shown here because they present, in part, some new insights on an old topic.

Much of our daily communication is with people we meet face to face, or with whom we speak on the telephone. These conversations may result in a "lose-lose" predicament, a "win-lose" condition, or a "win-win" situation upon which future good relations can be built.

The first, lose-lose, result comes when we contradict, ridicule or minimize the other person. Statements like "you're wrong," "so what?" or "that's silly!" will produce a lose-lose situation because nobody wins.

Even though you may be right.

The "win-lose" condition comes when a person who is overly aggressive or full of self-importance orders, advises, or persuades the other person to do something because "I say so" or "because it is best."

Unfortunately, some parent-child relationships are built that way and some adults manage their affairs the same way. The "win-lose" result is being set up when you hear someone say "you should..." or "look at it my way." That person may achieve the desired result (as might the parent or manager), but the cost to a future relationship can be substantial.

The "win-win" result is of course the one we should seek by showing

Showing how communication plays a major part in client relationships, this group take part in a role-playing situation. Two members of the Granville Island staff play CMHC employees as one from Kelowna acts the part of an assertive client.





consideration, acceptance and awareness, or by demonstrating empathy with the other person. A comment like "I can see that this worries you", "No wonder you're frustrated!" or "I understand how you feel" will put the person more at ease. It may also do much to diffuse an otherwise difficult situation.

Sometimes, the client will ask for something you simply can't deliver — or are not allowed to. Then, it is necessary to determine the client's needs and compare these against the Corporation's ability to deliver something that meets the need. Sometimes, good information about where

the specific service is available may suffice.

A client may, for instance, be unfamiliar with which programs are delivered by provincial authorities. Simple information such as a name or telephone number is often easier for us to locate than for the general public, because we know the system. It may only take sixty seconds, but the person leave with a good feeling about CMHC, and perhaps a better understanding of what we do.

Sometimes, there is no option but to deliver bad news. Perhaps something the client felt had been promised cannot be delivered. This informaThis group from National Office found the seminar an intensive learning experience, as evidenced by their obvious concentration.

tion must be relayed promptly and with courtesy. Delaying the inevitable makes things worse. If there was an error or oversight, we have to accept responsibility and offer apologies, and above all, be honest with the client.

### Some tips on being a good communicator:

- Give ongoing feedback and sharing your thoughts and feelings.
- Engage in problem-solving by searching for the best solutions.
- Trust others by allowing them to know what you know.
- Confront conflict constructively and assume goodwill in others.
- Be responsible for your own actions.
- Support others and their ideas; show you want to understand.
- Respect individuality and encourage different points of view.
- $\bullet$  Focus on the present and learn from the past.  $\square$

# Rarin' to go!



The Corporation's new business development officers are all dressed up and ready to sell CMHC mortgage loan insurance. This class photo was taken in late November when the BDOs completed their intensive training program. They have now assumed their duties with various branch offices across the country.

About four from National Office are included, and only Kitchener's Gerry Evans is missing. Can you recognize a new face from your office?



#### Re: Native Housing

I work here in Halifax as a CADRE Trainee and had an opportunity to see the video Newsletter No. 3 yesterday. While I was surprised to see native housing was even mentioned I was also a bit disappointed. I felt that the whole issue was almost trivialized and somewhat trite.

We have an enormous housing problem on all reserves. The housing stock that exists is at least 20 years behind the national average. This is due in part to the patronizing attitude of INAC and the inability of native peoples to best utilize the diminishing funds to our best advantage. Let me illustrate this by using my reserve as an example.

Indianbrook is located 70 km outside Halifax. Our population is about 1200. This reserve is the 2nd largest in Nova Scotia. The largest is Espaçons in Cape Breton (approx. 2100). Our current housing list, that is, families waiting for adequate housing, is 250+. This often means that families who need housing will wait 5 to 15 years or longer, often living in overcrowded or inadequate housing...

We submit a budget for the coming year in late January or in early February to the Dept. of Indian and Northern Affairs. (INAC). Our fiscal year ends March 31st. In this submission, we outline our needs for all capital projects: welfare, education, housing, etc., and we also review the housing list selecting those families in the most need then wait and see just what INAC will come up with for funding. This process is repeated for CMHC.

Usually by May or June we get letters from INAC and CMHC telling us that this year "we are pleased to inform you that you will receive 1 or 2 houses from INAC and 5 to 7 homes from CMHC". It's now that we are allowed to start the tendering process. In June, or at the latest, early July we will have selected from the tenders a material supplier and a contractor to build the houses and related capital support, but we are not to let them start because the monies are not in place and we are still not sure that the "funding formula" will be approved. So we wait.

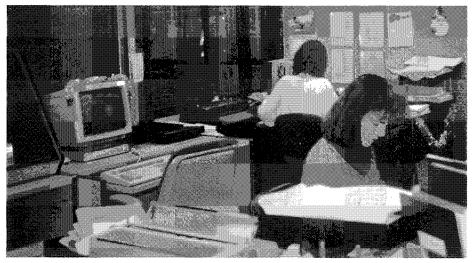
By the middle of summer most of staff in INAC will take their vacations and all the Band Council Resolutions will have sat on somebody's in or out basket, waiting for someone to approve, allow, correct, amend, add, delete, consult, shuffle, pour over, lose, collate, find, question, validate, file and finally, in September or October, we get a

"Ministerial Guarantee" or "Permission" to start. Now, if the contractor is still interested or still in business, they can start to clear the lots. By the way, all these lots had to get surveyed, mapped, inspected, approved by Reserves and Trust in INAC, Health and Welfare, CMHC, Hydro, and soon the Dept. of Environment so by the time the basements are poured the snow is flying and/or the ground is frozen as in most years.

This whole process sounds like an exaggeration. Unfortunately it is not. This is the exact process we are forced to follow every year. Any deviation from this process we are then subject to immediate disapproval.

Right now I am waiting for my own pre-drywall inspection by CMHC, on my 56-1 unit, that will hopefully happen this Friday. My wife and I spent all last weekend digging ice and snow out of the walls so that the insulation will fit. I can only hope that in the spring the basement walls won't crack because of the frost getting beneath the footings. You can be assured that most of the officials that have anything to do with the housing process have never had to dig building material out of a snowbank or scrape ice and snow off the floor in order to work.

From page 14



Saskatoon's RRAP department in action.

We speak of the National Building Code being implemented for on-reserve housing. This code cannot and will not be fully utilized if the whole building process is stymied from the very beginning. Energy Conservation Technology and strategies are not fully addressed in this code or in CMHC Programs. For example: if I wanted to add Low-E glazing, a heat pump, a solar water heater, or anything that in the long run will save me monies or worse the environment. Somebody will raise their voice and say "this is not the modest criteria we allowed you to build under". Modest should never mean stingy or poorer. We're not asking for the Taj Mahal. We are however asking for an improvement to this process that keeps native peoples in the third world. What this note boils down to is that a stronger dialogue is needed between the native peoples and CMHC/INAC. We have been able, prior to the European influence, to build highly energy efficient homes. Give us the chance and we may yet show you just how it's done.

Thank you Alan Knockwood.

got the job done but he went without meals for two full days to do it.

The area served by the branch includes the Cities of Saskatoon, Prince Albert, North Battleford, Melfort and Lloydminster as well as hundreds of smaller towns, villages and hamlets.

The second largest city in the area, after Saskatoon, is Prince Albert. A city of about 35,000 residents, Prince Albert is located approximately 100 kilometres north of Saskatoon. There is a large pulp and paper mill near the city which is a service center for northern Saskatchewan's mining and tourist industries.

The smaller cities of North Battleford to the northwest of Saskatoon and Melfort to the northeast rely heavily on agriculture for their economic viability.

The economy of Lloydminster, a city of about 17,500 inhabitants which straddles the Saskatchewan-Alberta border, depends on the oil industry.

#### Conclusion

Often called the "friendly city", Saskatoon offers a wide range of attractions for out-of-town visitors not the least of which can be found in its 391 restaurants. With one restaurant for every 470 residents, Saskatoon is said to have more restaurants per capita than any other city in Canada.

Its excellent shopping, cultural and recreational facilities are sure to please almost anyone.

The 2,000 seat Saskatoon Centennial Auditorium in the heart of the city offers luxurious facilities for concerts, symphonies and other stage productions.

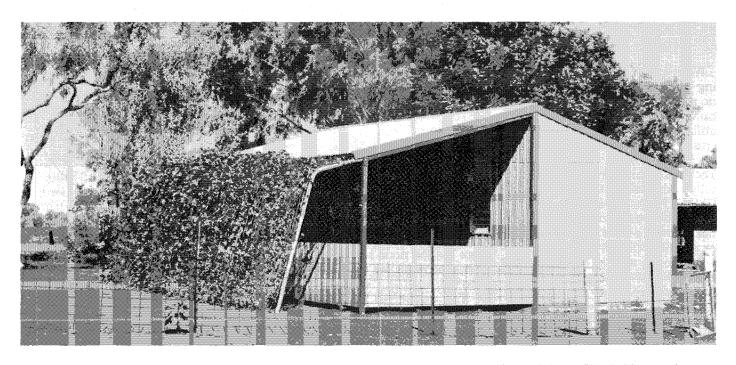
The new "Saskatchewan Place" multi-purpose facility includes an arena plus 110,000 square feet of space for conventions and trade shows.

Other points of interest in and around the city include the Mendel Art Gallery and Civic Conservatory, Western Development Museum and Forestry Farm.

From spring through fall, you can enjoy horse racing at Marquis Downs. In July, there's the Pioneer Days Exhibition. In August, it's time for Folkfest, Saskatoon's annual festival of ethnic culture and cuisine.

Although it doesn't take a major event to make a visit to Saskatoon interesting and enjoyable, you might want to bear in mind that the 1991 Women's World Curling Championships will be held in Saskatoon.□

# Housing programs



2-bedroom shelter at Utopia Homestead in Australia. Note how natural vegetation is grown for shade.

# for aboriginal peoples in Australia

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 part of a series of articles related to housing in various countries.)

Before white settlement of Australia, Aboriginal people were hunters and gatherers — they moved from place to place in small groups over a certain territory. Their dwellings were mostly temporary and basic, constructed of bush materials available at each campsite. They were skilful managers of their environment and, available evidence suggests, lived a healthy life.

But with the arrival of the First Fleet in 1788, the establishment of penal colonies and subsequent pastoral settlement, Aboriginal land use patterns were severely disrupted. In the area where today most white Australians live, the disruption has been almost total.

Survivors of Aboriginal groups were forced into small missions or reserves, or lived in 'fringe' communities on the edge of white settle-



ments. Across northern and central Australia contact came later and there was less pressure on the land from white settlers. Though there was conflict, large reserves were eventually created or Aboriginals obtained work in the agricultural industry. As a result many people in these areas retain close links with their traditional land and continue to live by the patterns of traditional culture. Even so, complete reliance on hunting and gathering has gradually ceased.

As Aboriginal people across Australia developed a more sedentary lifestyle, they found themselves by experience, ill-equipped to survive. Standards of diet and hygiene declined markedly, leading to illhealth and high mortality rates. The poor living conditions which developed in Aboriginal communities were perpetuated by extreme poverty and by isolation from the rest of the Australian community - an isolation that was either enforced by government policies or discrimination, or chosen because Aboriginal people did not want to assimilate.

In recent years far greater efforts have been made to create a more acceptable standard of living for the Aboriginal and Torres Strait Islander people and housing has been made a priority. According to Pat Turner, Deputy Secretary for the Department of Aboriginal Affairs (comparable with a Canadian Deputy Minister), the greatest challenge government agencies face is "...the encouragement of effective and efficient means of consultation to ensure the priorities of Aboriginal peoples are met in an historically racist country.'

This sentiment is also held by the Honourable Gerry Hand, Federal Minister for Aboriginal Affairs: "An Aboriginal person... depending on where they live, varies greatly. If you are dealing with each policy area like housing, health or educa-

tion, differences must be taken into account. What is an ideal house for a person living in Victoria is not ideal housing for someone living in Cape, York Peninsula or the Kimberley. Just climatic differences can affect things like housing and health needs. How do you approach differences between urban, rural, provincial as against isolated communities? All that said, Aboriginal people are still the most disadvantaged group of people in Australia. There is still an incredible amount of work to be done."

"Every report ever done on the area really brings out one important point: if you want something to work properly in Aboriginal Affairs, you've got to involve Aboriginal people in the decision-making, in the developmental stages of the program. Where that has occurred, the programs seem to work better. That is what we're on about."

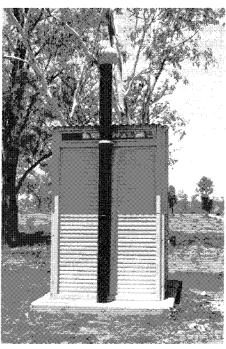
Despite his determination and optimism the Minister admits very candidly that housing is an area where some of the greatest difficulties must be overcome.

Living conditions for many Aboriginal and Torres Strait Islander people are unacceptable in comparison to the normal living standards of non-Aboriginal Australians. It is estimated that one-third of Aboriginal families live in inadequate housing and lack essential services that the wider community takes for granted, such as electricity, sewerage and waste disposal, paved roads and suitable drinking water.

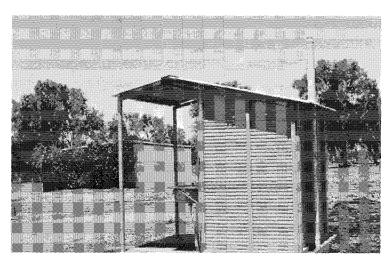
Results of the latest Housing and Accommodation Needs Survey conducted by the Department of Aboriginal Affairs and the Aboriginal Development Commission, revealed that some 16,000 additional dwellings are required. Over 70,000 people, or 31 per cent of the Aboriginal population are homeless, or living in substandard and overcrowded conditions.

Figures from the 1986 Census also underline Aboriginal disadvantage in this area: 77.4 per cent of Aboriginal people were renting dwellings compared to only 24.8 per cent of the general population; 6.7 per cent of Aboriginal people lived in trailers or improvised dwellings, compared to 1.5 per cent; and 10.5 per cent of Aboriginal households contained two or more families, compared to 0.8 per cent of all households.

This lack of affordable and appropriate housing severely affects other areas of Aboriginal life, such as health and education. As a result of these circumstances, the stated aim of the current government's housing policies is "to provide Aboriginal peoples with a standard of living commensurate with that of other Australians living in similar areas, while allowing them to live according to their own cultural values."



A typical shower unit, with outside sink, at Utopia Homestead.



A Utopia pit toilet.

## The role of the national government

Since 1967, when the national government entered the field of Aboriginal Affairs a number of special programs have been established to help improve Aboriginal housing. In 1972 a grant program was set up to fund Aboriginal organizations to provide housing, which has since become the Rental Accommodation Program. In 1973, a Government owned company, Aboriginal Hostels Limited, was set up to provide temporary accommodation for Aboriginal people, and in 1974 the Aboriginal Loans Commission was established to make personal and housing loans to Aborigines at reduced interest rates. Since 1981, the grant and loans programs have been the responsibility of the Aboriginal Development Commission.

Since the late 60s the national government has also funded State and Territorial Governments to provide rental accommodation for Aborigines within their public housing programs.

## The Rental Accommodation Program

The Rental Accommodation Program provides grants to Aboriginal housing organizations to create low-cost rental accommodation in communities. The Associations may use the grants to: purchase land for housing, construct and purchase buildings, renovate, upgrade and extend housing; provide shelters, toilets, washing and storage facili-

ties; and assist where necessary in the administration of housing organizations.

The program is designed to assist Aboriginal peoples towards economic independence and self-sufficiency — a major aim of all Aboriginal advancement programs. The housing organizations manage the housing stock and are responsible for rent collection. Rents are used for maintenance and operating costs. The program also provides employment and training opportunities for the Aborigines in areas such as management, administration, bookkeeping, housing construction and maintenance.

There are approximately 400 incorporated Aboriginal organizations administering about 8,500 houses and 2,000 shelters.

As a long-term goal the Commission hopes to finance housing organizations by loans, rather than the non-repayable grants. But to date, only four organizations are in a position to do this and some serve clients with such low incomes that it is impossible to charge even minimal rents.

#### The Housing Loans Program

Personal home ownership has been impossible for the vast majority of Aborigines. Their low economic status has effectively prevented them from borrowing from conventional sources. In 1974, the Aboriginal Loans Commission was set up to address this problem. It provided housing and other loans to Aboriginal people at significantly reduced

interest rates. In 1980, it was amalgamated with the Aboriginal Development Commission but the fundamental program continued.

Terry Mowle, Assistant Manager of Housing Loans, said more than 70 per cent of all loans are to individuals in major urban areas. A five per cent downpayment is required and interest for the first three years is at 5 per cent. After the third year, the interest rate is increased by one-half a point per year or until payments are between 20 and 25 per cent of family income. According to Mr. Mowle, repayment plans are sufficiently flexible to meet unexpected economic hardship. "We try to be as flexible as possible to keep them in houses," he said. In the last eight years of the program approximately 3,200 loans were approved totalling \$135 million.

Despite recent funding increases, Aboriginal home ownership rates still fall well below Australian standards, principally because of lack of employment and difficulty in raising the 5 per cent deposit.

#### Aboriginal Hostels Limited

Aboriginal Hostels Limited has been providing temporary accommodation to Aboriginal and Torres Strait Islander people since 1973 and has grown into a network of 159 hostels across Australia. It is a private company funded by the national government. People accommodated by the Hostels include job seekers, students, the elderly, single mothers, transients, 'town campers' (those who live in makeshift accommodation on the fringes of communities), as well as those requiring specialist services such as alcohol and legal rehabilitation and medical treatment.

The hostel program has received good support from within their communities, according to Edna Barolits, Assistant General Manager of Aboriginal Hostels. "For many residents the hostel provides improved cultural communication. It's their home away from home." Perhaps in the long term one of the most important aspects of the Hostel Corporation is the fact that 92 per cent of the hostel staff are Aborigines, making it the largest single employer of Aboriginal people. □

SCHL STA CMHC
Question habitation, comptex sur nous

# PERSPECTIVE

Vol. 25 - mars 1990

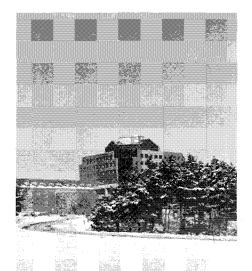




# **PERSPECTIVE**

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 au rédacteur de Perspective, Centre des relations publiques, Bureau national.



Le nouvel immeuble du Bureau national s'élève maintenant, dans un paysage d'hiver, derrière l'ancien immeuble. Un tunnel les reliera.

#### Sommaire

Le mot du président	_	1
Réorganisation du Concours de photographies de		
Perspective	_	2
Formule de participation		3
L'unique Uniacke Square	-	4
Un sérieux sujet de réflexion	_	6
Ligne de conduite sur les maladies non contagieuses et		
potentiellement mortelles	_	7
Des murs jusqu'au plafond	_	8
Le président du Conseil décerne des prix	_	8 8
Au sujet de la concurrence	_	9
Dates limites pour le reste de l'année	_	9
Douglas Hughes : Heureux d'être de retour		10
Une rétrospective des résultats à Montréal		11
Saskatoon – L'histoire de trois villages		12
Nos affaires le saviez-vous?	-	15
Offrir des services de qualité	_	16
Ils ne demandent qu'à commencer		17
Le courrier des lecteurs	_	18
Programmes de logement pour les aborigènes d'Australie	-	20

#### **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.







# mor du president Le mor du président Le mor du président Le mor du président not du président le mor du pr

Depuis que je fais partie de la SCHL, j'entends des gens demander quelle orientation la Société entend suivre.

Cette question, qui revient assez fréquemment, me paraît cependant un peu étrange, car nous avons des plans d'avenir détaillés, que nous prenons grand soin d'expliquer à tout le monde.

Nous dressons un plan stratégique qui détermine nos activités pour cinq ans, et chaque année nous le mettons à jour, en motivant les changements d'orientation, le cas échéant. J'exprime régulièrement par écrit mes propres vues sur notre progression.

Nous avons pu poursuivre jusqu'à leur aboutissement tous les engagements importants que nous avions pris au cours des quatre dernières années. Après réflexion, nous pouvons dire que nous avons connu une période de stabilité relative.

Le sondage sur le climat organisationnel a démontré que la plupart des membres du personnel comprennent généralement notre plan et notre orientation, et ont confiance en la direction, quant à l'avenir de la Société.

Pourquoi donc les gens nous demandent-ils encore où nous nous en allons?

Après réflexion, l'idée m'est venue que les gens ne demandaient peut-être pas vraiment quelle était l'orientation future de la Société, mais plutôt quel était leur propre avenir à la Société.

De plus en plus de gens, dans toutes sortes d'organisations, se posent aujourd'hui la même question, vu l'évolution de notre mode de vie au travail.

Bon nombre d'entre nous ont grandi en nourrissant une notion très spéciale du « succès ». N'importe quel garçon de course rêvait, à force de cran et de bon sens, de devenir un jour président. Il s'agissait pour lui de grimper les échelons.

De nombreux jeunes nés pendant le boom de la natalité se croyaient presque assurés d'atteindre le sommet de l'échelle, à force de détermination et de travail acharné.

Et bien! l'échelle a changé, et les échelons aussi. Il n'y a tout simplement pas assez de postes de haut dirigeant pour satisfaire toutes les jeunes ambitions.

Les ministères et les organismes gouvernementaux tels que le nôtre croissent moins rapidement que vers le début des années 70. Mais c'est le cas partout, et pas seulement dans le secteur public. Tout le monde, y compris la SCHL, s'efforce de limiter ses effectifs tout en demeurant efficace, face à une concurrence grandissante.

Il résulte de tous ces changements que beaucoup de gens se voient maintenant incapables d'atteindre ce qu'ils considéraient comme le succès. Leur escalade s'est interrompue.

Pour beaucoup, c'est là une expérience troublante, qui peut sérieusement nuire à leur santé et leur productivité. Le malaise est devenu si répandu dans le monde des affaires qu'on parle couramment de « plafonnement professionnel », c'est-à dire ce point où l'on cesse de grimper et l'on se maintient au même niveau, dans l'organisation.

Je veux tout d'abord vous assurer que nous sommes très conscients de ce phénomène, à la SCHL, et que nous nous préoccupons de ses effets possibles sur notre personnel.

Je veux également vous dire que la SCHL, comme dans tant d'autres domaines, fait figure de chef de file dans la recherche d'une solution.

La plupart de ceux qui étudient le plafonnement professionnel s'accordent maintenant à dire que la meilleure façon de redonner aux employés leur enthousiasme et la satisfaction du travail accompli consiste à changer la norme du « succès ». Votre situation dans l'échelle de la Société n'a jamais été un bon critère d'évaluation. Après tout, il n'y a qu'un échelon au sommet et la plupart de ceux qui le visent ne pourront qu'être déçus.

Il existe un genre d'objectif plus réaliste, celui de réussir au niveau où vous vous trouvez. Nous voulons que tous les membres du personnel de la SCHL reçoivent l'aide dont ils ont besoin pour élargir l'horizon de leur travail, le rendre plus intéressant et plus stimulant, ou même faire l'essai d'un travail radicalement différent.

Un récent article du magazine Human Resources Professional, publié par des professionnels de la gestion des ressources humaines, consacrait un article complet au travail novateur que nous accomplissons, à la SCHL, face au problème du plafonnement professionnel.

L'article, rédigé avec la collaboration de Barbara Lea, directrice de la Planification et des ressources pour la région de l'Ontario, énumère certaines de nos initiatives dans ce domaine.

Il mentionne l'accent que nous mettons sur la formation et le perfectionnement pour accroître l'adaptabilité et la polyvalence du personnel et ses chances de satisfaction au travail. Il décrit comment nous enrichissons les emplois en donnant aux titulaires l'occasion de participer à des activités de plus grande envergure, comme des groupes de travail et des comités spéciaux.

Le sondage sur le climat organisationnel est donné comme un moyen de connaître la façon dont les gens perçoivent leur emploi et leur milieu de travail, et de prendre les mesures en conséquence. (Nous avons annoncé notre plan de suivi au sondage sur le climat organisationnel en janvier, à l'occasion d'une réunion spéciale

Suite à la page 15

# Réorganisation du Concours de photographies de Perspective

#### Nouveautés pour les années 90!

Au cours des trois dernières années, le jury a constaté une tendance à l'égard des pièces présentées : le nombre de diapositives diminuait, tandis que le nombre de photographies augmentait progressivement. Il était donc extrêmement difficile à notre jury de bénévoles dévoués de choisir les gagnants des catégories de photographies en couleurs. L'année dernière, le jury a recommandé des changements.

La situation a été examinée dans l'ensemble, et vous trouverez les changements apportés dans les règles du concours et dans la formule de participation qui accompagnent cet article. En bref, nous avons laissé tomber l'idée de catégories distinctes pour les diapositives et les photographies; elles sont maintenant regroupées, et la répartition se fait par sujet.

Puisque nous n'avons plus de doubles catégories pour les photos et les diapos, nous pouvons maintenant avoir plus de sujets. La charmante petite Sarah faisant ses premiers pas n'aura plus à rivaliser avec le petit écureuil mignon qui se cache des noix pour l'hiver.

Voici donc les nouvelles catégories: (1) paysages et panoramas marins, (2) portraits (officiels ou de tous les jours) et (3) le règne animal. À ces catégories s'en ajoutent deux autres, entièrement nouvelles: (4) la SCHL à l'action et (5) photographies humoristiques.

La première catégorie englobera tous les paysages exceptionnels qui sont devenus un élément régulier du concours. La deuxième catégorie comprendra les poses officielles et les photos prises des gens dans leurs moments de loisir, tandis que dans la troisième on aura ces vaches, écureuils et suisses qui ont si souvent remporté les prix.

La nouvelle quatrième catégorie, la SCHL à l'action, a été conçue pour inclure tout ce qui touche la Société et ses employés. Elle pourrait comprendre notamment des inaugurations, des événements sportifs, des fêtes de Noël ou de retraite d'un employé, ou tout autre sujet se rapportant à la SCHL. Chaque

bureau a un appareil-photo officiel à sa disposition, alors n'importe qui peut prendre des photos « officielles » et participer au concours dans cette nouvelle catégorie. Il est à noter que dans cette quatrième catégorie, nous tenons compte du fait que certaines photos doivent être prises en noir et blanc pour être incluses dans Perspective ou dans d'autres publications; nous accepterons donc les pièces en noir et blanc.

La nouvelle cinquième catégorie permettra d'envoyer des photographies humoristiques, qui ont peutêtre été prises par hasard. Le choix du sujet est libre, mais les pièces doivent être de bon goût.

Si vous voulez des idées du jury sur la façon de s'y prendre pour présenter un cliché gagnant, consultez le numéro de mars 1989 de Perspective; vous y trouverez un article exposant des idées et des suggestions du jury.

Des photos de qualité en quantité... Quelle bonne façon d'entreprendre les années 90. □

## Règles du concours 1990

#### Règle nº 1 : catégories

1ère catégorie : paysages, panoramas marins et

autres

2<sup>e</sup> catégorie : portraits (officiels ou de tous les

iours)

3e catégorie : le règne animal 4e catégorie : la SCHL à l'action 5e catégorie : pièces humoristiques

#### Règle nº 2 : admissibilité

Tous les employés et retraités (hommes et femmes) de la SCHL peuvent participer au concours.

#### Règle nº 3: identification

Le nom et l'adresse de l'expéditeur doivent accompagner chaque photo ou diapositive envoyée. S'il s'agit de photos, ils peuvent être inscrits au verso. Dans le cas des diapositives, un symbole peut être mis sur le cadre et le nom et l'adresse de l'expéditeur peuvent être indiqués sur une feuille séparée.

#### Règle nº 4 : destinataire et date limite

Toutes les photographies et les diapositives doivent être adressées comme suit :

Concours de photographies de Perspective a/s Rédactrice en chef de Perspective

Centre des relations publiques, Bureau national Tous les envois doivent parvenir au destinataire avant la fermeture des bureaux le jeudi 31 mai 1990.

#### Règle nº 5: publication

La permission de publier les photos présentées est automatique lorsque le participant est inscrit au concours.

#### Règle nº 6 : nombre de photos et de diapos

Les participants peuvent présenter un maximum de 10 photos dans chacune des catégories. Au total, chaque participant ne pourra pas présenter plus de cinquante (50) photos et diapos.

#### Règle nº 7: responsabilité

Nous ferons tout notre possible pour protéger les photographies et les diapositives présentées et pour les retourner à leurs propriétaires. Néanmoins, la SCHL, les membres du jury et le personnel de Perspective ne pourront pas assumer la responsabilité des pièces présentées.

#### Règle nº 8 : jury

La rédactrice en chef de Perspective nommera les trois membres du jury dont un ne fera pas partie du personnel de la SCHL. Aucun des membres du jury ne pourra participer directement à la rédaction ou à la production de la publication. Par ailleurs, tous les membres du jury devront avoir une compétence reconnue en tant que photographes professionnels.

#### Règle nº 9 : gagnants

Toutes les pièces seront jugées en fonction du sujet, de la composition et de la qualité technique. Les gagnants d'un premier ou d'un deuxième prix recevront une plaque appropriée. Les prix et les mentions honorables seront mentionnés dans le numéro de juillet/août de Perspective. Les membres du jury ne seront pas obligés d'accorder tous les prix disponibles dans l'une ou l'autre des catégories.

#### Règle nº 10 : discussion

Ni la rédactrice en chef, ni les membres du jury ne pourront avoir de discussion avec les participants au sujet de la qualité des pièces présentées, mais la rédactrice en chef pourra sur demande envoyer l'accusé de réception suivant :

FOR		
$\Lambda RT$		

(remplir, découper et envoyer, accompagnée de vos pièces)

De						
Adresse au bureau ou à	la maison	(v compris	le code post	al dans le	cas d'un	domicile

Catégorie	N <sup>bre</sup> de pièces	Catégorie	N <sup>bre</sup> de pièces
1		4	
2		5	
3			
Nombre total d	e pièces : (pas	plus de 50)	
Signature			
Les pièces susm	entionnées ont été reçue	es le	
		Rédacteu	r

L'unique Uniacke Square

#### par Michelle McKinnon

Uniacke Square. Pour certains, ce nom évoque un ensemble de logements publics au cœur du centre-ville de Halifax où des travaux de rénovation sont en cours. Pour beaucoup, Uniacke Square, c'est chez soi.

Uniacke Square a été construit en deux phases entre 1962 et 1966. Vers le milieu des années 80, il est devenu évident que le Square (comme on l'appelle communément) avait grand besoin d'améliorations. En décembre 1986, Stewart McInnes, ancien député de Halifax et ministre responsable de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, annonçait le remodelage de Uniacke Square. Le remodelage a été entrepris en vue d'améliorer le parc de logements pour qu'il puisse répondre aux besoins actuels et futurs des résidents. La Société canadienne d'hypothèques et de logement a affecté sept millions de dollars à l'ensemble, et la Nouvelle-Écosse a versé 25 p. 100 du total. Le processus de remodelage devait être surveillé par Mike Birtles, à titre de directeur du remodelage, et par Owen Smith. Ce dernier est non seulement l'inspecteur de l'ensemble, mais il remplit également les fonctions d'agent de liaison avec les locataires, l'entreprise Armour Construction et la SCHL. Mike Birtles et Owen Smith sont tous deux des employés de la SCHL, et ils ont tous deux fait face à des défis intéressants au cours des travaux sur cet ensemble.

Le remodelage visait non seulement à répondre aux besoins des résidents, mais aussi à soutenir et à encourager la revitalisation de la collectivité dans son ensemble. La représentante de la région de de Cardiff Court — l'un des premiers immeubles à faire l'objet du remodelage.

l'Atlantique au Conseil d'administration de la SCHL, Irene Swindells, a participé au processus de planifica-

tion. Elle affirme que nous sommes

ment; c'est pourquoi il fallait garan-

tir l'égalité pour tous et le statut de

citoyens de la ville plutôt que de

tous le fruit de notre environne-

Vue de face

citoyens de logements publics. Toutefois, avant d'enfoncer le premier clou, beaucoup de craintes ont dû être apaisées. Les résidents se méfiaient évidemment des motifs du remodelage. Puisqu'ils devaient aller s'installer ailleurs au cours du processus de remodelage, certains croyaient qu'ils ne pourraient pas retourner à leur logement, ou encore que les rénovations compromettraient leurs chances de continuer à profiter d'un loyer proportionné à leur revenu. Irene Swindells ajoute qu'à la fin, il avait fallu garantir aux résidents, par écrit, qu'ils ne s'installeraient ailleurs que temporairement, et qu'on voulait s'assurer de leur participation au processus.

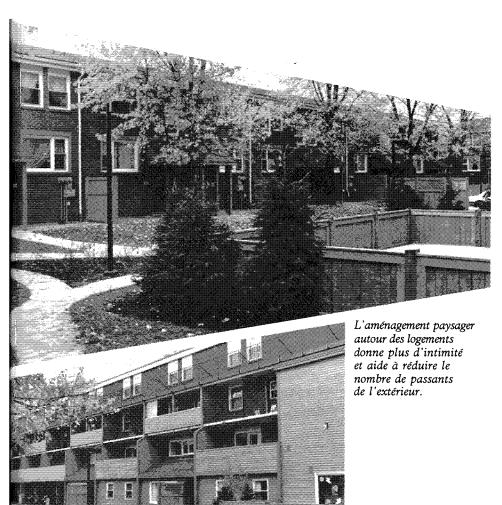
À ce jour, environ 60 p. 100 des travaux de remodelage ont été réalisés. La rénovation de 183 logements pendant que des familles demeurent toujours dans l'ensemble s'est avérée tout un défi, tant pour Owen





Owen Smith, notre inspecteur de l'ensemblest bien connu des locataires d'Uniacke Square.

Mike Birtles (à gauche) discute des plans pour le square avec un des locataires et l'ancien ministre, Stewart McInnes.





Swindells et Don Johnston regardent waux de construction au Square.

Le rez-de-chaussée de cet immeuble était autrefois un garage. Il abrite maintenant le Parents Resource Centre et des logements accessibles.

> que pour Mike. Et depuis le début, le Comité de direction n'a cessé de prendre part au processus en offrant les conseils requis pour faire de cette entreprise une réussite.

> Comme c'est le cas dans la plupart des projets de rénovation, on s'est aperçu, une fois les travaux commencés, que certains logements nécessitaient des réparations plus importantes, et cela a entraîné des retards. Même si parfois la lenteur du processus était pénible, la plupart des résidents sont très contents des résultats.

Il faut du temps pour traverser l'ensemble Uniacke Square avec Mike et Owen, car la plupart des gens s'arrêtent pour causer un peu.

Rose Paris, une résidente, prétend que les logements récemment rénovés projettent une image différente. Elle ajoute en souriant que les gens de l'extérieur croient qu'il s'agit de maisons en rangée et veulent savoir où s'adresser.

Mais les changements ne sont pas simplement esthétiques. Le remodelage est plus considérable à l'intérieur des logements et visait à augmenter la valeur de l'investissement à long terme. Les portes et fenêtres, les placards de cuisine, les accessoires de salle de bain et les revêtements de sol ont tous été remplacés. Une autre résidente, Sharon Johnson, parle de l'installation de douches et de raccords pour sécheuse, de petites choses, dit-elle, que les gens considèrent comme acquises mais qui sont un luxe pour les gens de l'ensemble.

La sécurité a aussi été améliorée considérablement. Les cours sont plus intimes et mieux éclairées. Mike Birtles déclare que beaucoup d'accès à l'ensemble ont été condamnés; par conséquent, le nombre de passants qui n'habitent pas l'ensemble a diminué et on s'y sent vraiment chez soi.

On retrouve aussi d'autres signes de changement au Square. Une autre résidente, Brenda Cunningham, affirme qu'à présent, elle est fière de rentrer chez elle. Cette fierté a incité plusieurs résidents à participer, pour la première fois, aux programmes de surveillance de quartier et de parent-secours.

Assise dans sa cuisine gaie et claire, Sharon Johnson regarde autour d'elle et affirme qu'elle n'a jamais eu un pareil chez-soi et qu'elle est fière de se dire une résidente d'Uniacke Square. La SCHL, à son tour, peut être fière du travail accompli par deux employés bien dévoués.

# Un sérieux sujet de réflexion

# « Ça ne m'arrivera pas! »

C'est ce que nous avons tendance à dire au sujet des accidents de la route.

Nous évitons aussi de penser que le cancer pourrait un jour nous atteindre; rien de plus humain.

Maintenant qu'un nouveau fléau s'abat sur nous, votre réaction est encore la même : le SIDA ne frappe que les autres!

Nous sommes peut-être si nombreux à vouloir écarter le sujet que nous préférons ne pas lire la documentation mise à notre disposition. Les idées fausses abondent et, si rien ne vient les rectifier, notre esprit les accepte. Nous pensons presque tous que le virus de l'immuno-déficience n'atteint que ceux qui ont des relations homosexuelles.

#### Comme nous avons tort!

Le présent numéro de Perspective résume la ligne de conduite de la SCHL relative aux maladies non contagieuses et potentiellement mortelles en milieu de travail.

Tôt ou tard, que nous le voulions ou non, un employé de la SCHL aura des résultats de test VIH positifs. Peut-être même est-ce déjà le cas. Nous pouvons reagir tout rationnellement ou être pris d'une peur irraisonnée par ignorance; tout dépend de ce que nous apprendrons sur cette nouvelle maladie redoutable. Nous devons savoir comment elle se transmet d'une personne à une autre, quelle attitude adopter si un cas se présente au bureau, et nous convaincre que nous ne pouvons pas apporter le virus à notre conjoint ou nos enfants.

Dans les mois à venir, nous aborderons souvent le sujet. Soyez réceptifs, pour des motifs de santé et d'hygiène personnels et aussi pour garder votre calme intérieur si vous apprenez un jour que vous avez été en contact avec un porteur du virus.

La publication bilingue de Santé et Bien-être social Canada, intitulée « L'infection au VIH et le SIDA : renseignements à l'intention de tous les fonctionnaires », sera envoyée au domicile de chaque employé avec l'espoir d'en faire aussi profiter les autres adultes et les adolescents de la maisonnée.

### Le SIDA ne s'attrape pas au

Il est important de le savoir, car c'est de là que partent une foule d'idées erronées. Contrairement à ce que vous avez pu entendre de sources mal informées, vous ne pouvez contacter le VIH en donnant du sang, en vous baignant dans une piscine, en utilisant les transports en commun, par le contact de poignées de porte, de clefs ou de meubles, aux toilettes ou à la fontaine, en travaillant près d'un porteur de virus ou en vous servant du même téléphone, en touchant ou étreignant une personne infectée (bien que les occasions de ce genre soient rares en milieu de travail).

Il n'y a jamais eu de cas vraiment documenté de transmission du virus par l'air, l'eau, les aliments, les piqûres d'insecte, ou même le bouche à bouche ou la réanimation cardiopulmonaire.

Le VIH ne peut se transmettre que par un contact avec le sang, le sperme ou les sécrétions vaginales, ce qui pourrait survenir dans les circonstances suivantes :

\* Les relations sexuelles — Santé et Bien-être social précise que le VIH peut se transmettre par des rapports vaginaux ou anaux et que les rapports oraux-génitaux peuvent également présenter des risques;

\* De la mère à l'enfant, soit à travers le placenta, à la naissance, ou peut-être par le lait maternel;

\* Les transfusions de sang, bien que, depuis novembre 1985, la Croix-Rouge canadienne vérifie la présence possible des anticorps anti-VIH dans le sang de tous les donneurs. Cette règle n'est peut-être pas suivie dans tous les pays.

\* L'utilisation, par les narcomanes, d'aiguilles et de seringues contaminées.

### Secouristes — Que contient votre trousse de secours?

Les secouristes ayant des lésions cutanées courent plus de risques et devraient se protéger en portant des gants et un masque.

Avez-vous remarqué que votre dentiste porte maintenant des gants jetables et, le plus souvent, un masque?

Toutes les trousses de secours de nos bureaux devraient maintenant contenir des gants de vinyle que les secouristes devraient TOUJOURS utiliser lorsqu'ils traitent des blessures ouvertes.

Les personnes ayant reçu une formation en RCR devraient porter un masque, par mesure de prudence. Elles devraient en avoir à portée de la main, dans leur sac ou leur tiroir de bureau. La SCHL a pour principe de s'assurer que ces articles sont disponibles dans tous ses bureaux. Au besoin, renseignez-vous auprès de votre responsable régional des Ressources humaines ou au Bureau de santé du Bureau national.

#### Qu'est-ce que le SIDA?

Le virus d'immuno-déficience humaine (VIH) attaque et affaiblit notre système immunitaire, ce qui empêche notre organisme de se défendre efficacement contre les maladies infectieuses et certaines formes de tumeurs malignes ou de cancers. Le VIH cause le SIDA, c'est-à-dire le syndrome d'immunodéficience acquise.

Les tests de dépistage de l'infection sont indirects car ils servent à détecter les anticorps dirigés contre le VIH. Les anticorps sont des substances produites dans le sang pour combattre les infections. Ils font parfois si bien leur travail que la maladie est vaincue avant même que nous l'ayons remarquée. Quand il s'agit du VIH, cependant, ils n'arrivent pas à l'inactiver. La présence d'anticorps indiquera donc que la personne à déjà été exposée au virus.

Un test positif signifie que la personne a déjà été contaminée par le VIH et peut en contaminer d'autres dans les circonstances susmentionnées. Il n'existe aucun moyen de guérir l'infection au VIH, ni encore de vaccin pour la prévenir. Le traitement est tout au plus expérimental et certains médicaments qui pourraient prolonger la vie ont de graves effets secondaires.

Francine Kingsley, infirmière de l'hygiène du travail, est à la pointe des efforts déployés par la SCHL pour informer et sensibiliser son personnel. « Il est si important de comprendre ce qu'est cette maladie et comment elle se communique », affirme-t-elle. « Il n'est pas du tout question de renoncer à une vie sexuelle satisfaisante, à condition de prendre les précautions qui s'imposent. »

## Des chiffres qui en disent long

En 1987, l'Organisation mondiale de la santé avait reconnu l'existence de plus de 100 000 cas de SIDA; parmi les personnes atteintes, 50 000 étaient déjà décédées. Elle estime que, pour chaque cas relevé, il y a

probablement 100 autres personnes déjà infectées. C'est-à-dire qu'à l'échelle mondiale, 10 millions de personnes étaient déjà atteintes il y a trois ans.

Et rappelez-vous que nous n'entendons vraiment parler du SIDA que depuis sept ans. Cette maladie c'est peut-être pas nouvelle, mais on pensait que ses victimes mouraient d'une autre maladie que le système immunitaire ne pouvait vaincre. Francine croit que la propagation du SIDA est en grande partie attribuable à l'évolution du style de vie : usage non médical des drogues plus répandu, plus grande ouverture d'esprit vis-à-vis de l'homosexualité et promiscuité hétérosexuelle accrue.

Il est possible de diminuer les risques d'exposition et de transmission. La brochure que vous recevrez en explique les moyens. Prenez le temps de la lire, ça en vaut la peine.

Le SIDA PEUT vous frapper.□

# Ligne de conduite sur les maladies non contagieuses et potentiellement mortelles

La SCHL s'engage à maintenir un milieu de travail sain et sûr pour tous ses employés et à venir en aide à ceux qui doivent réagir au traumatisme d'une maladie pouvant être mortelle.

La Société se préoccupe de la santé tant physique qu'émotionnelle des employés et, en même temps, souhaite réduire au minimum les répercussions qu'une maladie potentiellement mortelle pourrait avoir sur le moral et la productivité en milieu de travail.

La Société convient que les employés atteints d'une telle maladie (y compris le SIDA) peuvent demeurer à leur poste aussi longtemps que leur rendement demeure acceptable et que, de l'avis du médecin, leur état ne pose aucune menace pour leurs collègues de travail.

Le personnel médical de la SCHL n'administrera pas de tests de dépistage du SIDA ou des anticorps VIH et un tel état ne constituera pas un obstacle à l'emploi ou à l'avancement.

La ligne de conduite (cet article n'en est que le résumé; pour en connaître tous les détails, prière de consulter le document intégral) doit être communiquée à tous les employés, auxquels on offrira de répondre à leurs questions. Le programme actuel d'aide aux employés sera également utilisé pour soutenir les employés frappés d'une maladie dangereuse et les orienter vers des programmes communautaires d'entraide et d'appui et vers les services psychologiques et sociaux pertinents.

L'un des points essentiels de la nouvelle ligne de conduite touche l'éducation. Un programme permanent d'éducation sera établi et tous les employés pourront bénéficier de séances d'information.

Au moins un excellent film est déjà disponible et l'on encourage les employés à prendre quelques minutes pour le regarder, quand l'occasion s'en présentera.

L'éducation est la meilleure arme dont nous disposions face au SIDA.□

# Des murs jusqu'au plafond

Dans le cadre de nos séries de questions invitant les employés à participer et à donner leur avis sur divers sujets, nous avons posé la question suivante à un groupe de 19 employés : « Si vous pouviez changer une caractéristique de votre local de bureau (emplacement, espace, disposition, etc.), quel changement apporteriezvous? »

Une employée ne s'est pas sentie à l'aise de répondre à cette question, peut-être parce qu'elle venait tout juste de s'installer dans un nouvel endroit.

De ceux qui ont répondu, un employé du Bureau régional de la C.-B. et du Yukon déclare qu'il voudrait avant tout une fenêtre, tandis qu'un autre de Sherbrooke aimerait plus de places de stationnement pour le personnel et les clients; ce dernier estimait également qu'il pourrait y avoir de l'espace disponible à un prix comparable, dans un bâtiment plus neuf.

Deux personnes, une de l'Ontario et une de l'Alberta, aimeraient avoir une meilleure ventilation. « Nous gelons l'hiver et nous crevons l'été ...

à part cela, c'est très joli, » affirme l'employé de l'Ontario.

Toutes les autres réponses exprimaient des préoccupations concernant le concept des locaux de bureaux ouverts.

Un employé du Bureau national déclare : « En tant que chef, à la tête de 12 employés, je trouve que le concept des bureaux ouverts permet difficilement les conversations en particulier, que ce soit avec mon directeur ou mon personnel. » Un autre employé remarque qu'il doit se concentrer intensivement pendant de longues périodes pour analyser des données et rédiger des rapports.

Une personne de la région de l'Ontario voudrait tout simplement « des murs jusqu'au plafond », tandis qu'un directeur en Ontario déclare : « En tant que directeur, j'ai besoin d'un bureau pour discuter du rendement des employés, etc., dans un endroit intime. »

Ce ne sont que des extraits des commentaires reçus.

Le concept des locaux de bureaux ouverts est très répandu, aussi bien dans les bureaux du gouvernement que dans le secteur privé. Cette idée a vu le jour il y a de nombreuses années. Ce principe semblait la solution aux divers besoins d'aménagement des bureaux, car on pouvait adapter et assigner l'espace au besoin. Toutefois, au début, c'était assez coûteux parce qu'on apportait le plus grand soin afin d'assurer l'intimité et de minimiser les dérangements. Lorsque le téléphone sonnait, cinq personnes n'y répondaient pas toujours!

Dans de nombreux bureaux, tant privés que publics, on appréciait la souplesse que procurait le concept des locaux ouverts, mais la réduction des dépenses a probablement entraîné la perte de bien des avantages du début.

Il est clair que les gens qui ont créé ce concept l'ont fait pour des raisons d'ordre organisationnel. Puisque ce concept permet de faire des économies, on ne le changera probablement pas.

(Bill Fauteux, Directeur des Services des locaux de bureaux, répondra dans la prochaine édition.)

# Le président du Conseil

# décerne des prix

En décembre, le président de notre Conseil d'administration, Robert Jarvis, décernait ses 'épingles à barre dorée' à deux employés du Bureau national en reconnaissance de leur service exceptionnel et de leur travail constamment supérieur. Seuls les employés sont admissibles à ce prix, qui se limite à 100 épingles à barre; les directeurs et les directeurs généraux peuvent présenter des propositions.





Un des prix est décerné à Ron Lassenba, directeur du Groupe de la planification et de la gestion des ressources sectorielles. Voici quelques-uns des attributs que les gens ont utilisés pour le décrire : « sensible », « tolérant », « d'un grand soutien » et « amical ». On a aussi noté qu'il se souvenait toujours des anniversaires de naissance.

Le deuxième prix est décerné au chauffeur du président, Gordon Barbeau, du Groupe des relations de la Société. En remerciant le président du Conseil, Gordon dit avec esprit qu'il a déjà choisi son bureau s'il est nommé « Vice-président, Transport ».

# Au sujet de la concurrence

Les lecteurs de Perspective nous ont demandé quelques renseignements sur la concurrence. Voici donc quelques données de base sur notre concurrent du secteur privé, la Compagnie d'assurance d'hypothèques du Canada (CAHC).

La CAHC a commencé ses activités en juin 1964, à son unique bureau de Toronto. Elle s'est depuis établie dans les principaux centres du Canada: Halifax, Montréal, Vancouver, Edmonton, Winnipeg, Ottawa, Québec, Regina, Calgary, Moncton, London et Hamilton. Maintenant cotée aux bourses de Toronto et de Montréal, la compagnie compte un personnel de plus de 200 membres dans ses 13 bureaux régionaux.

La CAHC fait affaire avec 4 000 succursales de ses plus de 500 prêteurs agréés. Ses directeurs régionaux possèdent une expérience moyenne de 19 ans en matière de prêt hypothécaire et d'autres formes de prêt.

Lorsque Perspective a demandé l'information des représentants de la CAHC, ils nous ont envoyé leur rapport annuel et une brochure sur la compagnie, dont s'inspire le présent article.

Les chiffres du rapport annuel de 1988 indiquent (approximativement) 74 millions de dollars en primes souscrites, 50,8 millions en produit de souscriptions, 52 millions en revenu de placements, 2 millions en pertes sur réclamations et 72,6 millions en bénéfice net.

Le bénéfice net à la disposition des détenteurs d'actions ordinaires laissent deviner pourquoi le secteur privé s'intéresse à l'assurance hypothécaire. Le total de l'actif pour 1988 atteint presque 650 millions de dollars; le produit reporté s'élève à 175 millions, l'avoir des actionnaires à 221 millions et les dividendes versés sur les actions ordinaires à 0,65 \$.

« La CAHC choisit soigneusement sa clientèle », affirme Russell Finch, directeur des Programmes à la succursale d'Ottawa de la SCHL. « Elle n'assure pas de prêts hypothécaires dans les régions rurales. »

On peut lire dans le rapport de la CAHC: « Les Placements MICC, Limitée a élargi son champ d'activi-

tés au domaine du développement immobilier par le truchement de Les Propriétés MICC, Inc. Les Propriétés MICC, Inc. est une société de développement et d'investissement immobilier incorporée en 1986. La société a pour politique d'investir directement et par le biais de ses filiales dans un portefeuille immobilier diversifié à la fois géographiquement et par type de projet. »

La CAHC possède également la Global Collection Services Corp., qui « se spécialise dans la perception des créances hypothécaires en vertu d'un jugement. Ses services sont offerts principalement aux prêteurs agréés de la CAHC. »

Voici une liste de programmes que la CAHC offre à ses clients :

- Assurance hypothécaire pour propriétés à revenu — Hypothèques de premier et de second rangs, polices à court terme.
- Caution La CAHC garantit l'exécution des obligations financières des entrepreneurs et fournit des garanties financières aux promoteurs.
- Assurance d'excédent de dépôt sur copropriété Offerte uniquement en Ontario, cette assurance couvre la somme déposée par les acheteurs de logements en copropriété avant l'enregistrement de la copropriété.
- Régime enregistré d'épargne-retraite autogéré — Pour le contribuable qui veut emprunter des fonds garantis par son hypothèque pour les investir dans son REÉR.
- Assurance de certification des maisons neuves Garantie offerte aux acheteurs de maison en cas de faillite du constructeur.

Bien que concurrente de la SCHL, la CAHC a cependant des liens étroits avec celle-ci. Son président du Conseil et chef de la direction, Reginald Ryan, a été au service de la SCHL pendant quinze ans. Il y occupait le poste de principal responsable de l'administration des prêts, avant de se joindre à la CAHC, qui n'existait alors que depuis six semaines.

Le principal rôle de la CAHC consiste à assurer les prêteurs contre les risques possibles afin qu'ils puissent consentir des prêts hypothécaires à rapport prêt-valeur élevé moyennant

une mise de fonds aussi modique que 10 p. 100. « Il en résulte donc que plus de gens peuvent s'offrir une maison, ce qui veut également dire un meilleur volume d'affaires pour les prêteurs hypothécaires, les constructeurs de maisons neuves, les agents immobiliers et les autres commerces affiliés et, par conséquent une économie plus forte. »

## Dates limites pour le reste de l'année

Pour les personnes désirant présenter des textes à publier dans les numéros à venir de Perspective cette année, voici la liste des dates limites pour chaque numéro, pourvu que les textes soient bilingues. Si les textes doivent être traduits une fois reçus, nous devons les avoir en main au moins sept jours ouvrables avant les dates données.

avril — la date limite est déjà passée

mai : le 20 avril juin : le 27 avril

juillet et août (numéro d'été) :

le 11 juin

septembre : le 20 juillet octobre : le 24 août

novembre : le 20 septembre décembre (numéro de Noël) :

le 2 novembre

janvier 1991 : le 19 novembre février 1991 : le 14 décembre

Veuillez garder cette liste dans un endroit commode de votre bureau ou division — elle vous aidera à éviter les déceptions.□

# Douglas Hughes: Heureux d'être de retour



Doug Hughes, à son bureau. Doug est content d'être revenu à Toronto.

Au service de la SCHL depuis 24 ans, Doug Hughes a occupé divers postes. En fait, il a vécu et travaillé dans à peu près toutes les parties du pays.

Plus récemment, il a été directeur de la succursale de Toronto avant d'être muté à Saint-Jean (N.-B.), où il a été directeur général du Bureau régional de l'Atlantique de 1983 à 1987. Il occupe maintenant le poste de directeur général du Centre de titres hypothécaires, après avoir fait partie, pendant deux ans, d'un programme d'échange qui lui a permis de voir ce qui se passe aux niveaux supérieurs d'une compagnie de fiducie et comment une telle compagnie fonctionne. Il a pu en même temps acquérir une expérience directe du rôle d'un dépositaire et d'un payeur et agent de transfert général.

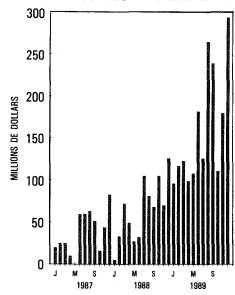
« Vous risquez de vous habituer au confort, dit Doug, et pareille occasion d'élargir vos connaissances et de mieux saisir en vaut la peine. De l'extérieur, on voit la Société sous une nouvelle perspective. Nous ne reconnaissons pas toujours la valeur d'un poste à la SCHL. »

Doug est heureux d'être de retour. Il aime la vie d'une grande ville comme Toronto, et il compte bien sûr de nombreux amis dans la région.

Doug Hughes donne l'impression d'une personne qui peut s'établir à peu près n'importe où, car il dit aussi aimer les provinces Atlantiques. « De plus », ajoute-t-il, « les programmes de la SCHL ont une grande importance, là-bas : les gens apprécient beaucoup ce que nous faisons. »

Les bons résultats vous remplissent de fierté, car vous les constatez plus facilement dans l'Est, à la différence de Toronto, où le personnel est un peu éloigné du public et travaille peut-être surtout au niveau des promoteurs.

#### TITRES HYPOTHÉCAIRES LNH ÉMIS



Ce graphique montre des chiffres qui témoignent d'une montée vertigineuse. « Nous ne faisons que commencer », dit le directeur général, Doug Hughes.

## Nouveau bureau pour le programme

L'automne dernier, en même temps que Doug revenait à la SCHL, le personnel du Centre des titres hypothécaires, installé à l'origine dans les locaux de la succursale de Toronto, déménageait.

Le nouveau bureau est situé loin de la rue Bay, dans un immeuble voisin de celui du Bureau régional de l'Ontario. Le bureau de la Gestion foncière occupe le même étage.

Non seulement le programme est-il en plein essor, mais tout le concept des titres hypothécaires est captivant. « Titrisation » est devenu un terme à la mode. L'industrie parle de titres « fondés sur l'actif », c'est-à-dire non seulement sur les prêts hypothécaires mais aussi sur les baux financiers, les créances, etc.

Les titres hypothécaires ont ouvert la porte. Les institutions financières y voient un moyen facile de se procurer des fonds.

Cette nouveauté influera peut-être sur nos rapports ultérieurs avec les banques et les compagnies de fiducie. Doug a déjà remarqué une certaine évolution, par l'utilisation accrue des guichets automatiques.

« Une institution a rassemblé 148 millions de dollars en une seule opération. Songez au nombre de succursales, d'employés et de dépôts de 1 000 \$ qui auraient été nécessaires, sous l'ancien système. Comme les opérations seront de plus informatisées, nous serons peut-être bientôt témoins d'une réduction du nombre de succursales et d'une centralisation du personnel.

Le consommateur a accès à un financement plus concurrenciel, maintenant que les petites compagnies de fiducie sont capables de rivaliser avec les grandes banques. « L'argent est plus facile à obtenir », dit Doug, « de son côté l'investisseur peut se tourner vers des titres garantis par le gouvernement qui lui procurent un meilleur rendement que les simples obligations. »



# Performance des titres hypothécaires?

Les titres hypothécaires ont dépassé la marque de trois milliards de dollars en décembre. En janvier, généralement un mois plutôt lent, le chiffre a été de 171 millions de dollars. En février, le nombre d'émissions est peut-être à la baisse mais leur valeur globale augmente, dépassant 250 millions de dollars.

« Je ne crois pas que nous plafonnions non plus; peut-être doublerons-nous encore nos activités », de dire Doug Hughes, ajoutant : « Nous ne faisons que commencer. »

Le Centre des titres hypothécaires est situé dans cet immeuble neuf.

# Une rétrospective des résultats à Montréal

### par Lise Pouliot

Le 22 décembre dernier, le directeur de la Succursale de Montréal, monsieur Denis Pagé, a fait une rétrospective des résultats de l'année 89 à tous les employés.

Il a exprimé sa satisfaction, étant donné que la plupart des objectifs de la Succursale ont été atteints ou même dépassés, et cela grâce au bon travail de l'ensemble des employés.

Par la même occasion, le départ à la retraite de 6 employés de la Succursale a été souligné, soit :

Marcel Lacoste, avec 26 ans de service

Gérard Lemonnier, avec 27 ans de service

Paul Morin, avec 27 ans de service Marie Riberdy, avec 14 ans de service

Micheline Turenne, avec 13 ans de service

(était absent Yves Rainville, avec 26 années de service).

Toujours dans le cadre de cette même réunion, des plaques de reconnaissance pour années de service ont été remises à :

Diane Beaucaire — 20 ans de service Lise Sénécal — 15 ans de service Jean-Guy Léonard — 15 ans de service Diane Jolicoeur -15 ans de service

Rita Cortina — 15 ans de service Lucien Valiquette — 15 ans de service

Cécile Houle — 15 ans de service Carole Desjardins — 10 ans de service

Linda Lafleur — 10 ans de service Le Club Récréatif de la Succursale a profité de cette circonstance pour remettre une plaque-souvenir à l'équipe des réceptionnistes pour le meilleur déguisement lors d'un petit déjeuner tenu à l'Halloween. Cette plaque a donc été remise à Evelyne Roy, Jocelyne Bouvette et Christiane Rompré.

Le tout s'est clôturé par un copieux buffet à la cuisine, durant lequel les employés en ont profité pour échanger leurs Meilleurs Vœux de la Saison. □

1. De gauche à droite : Denis Pagé, Evelyne Roy, Jocelyne Bouvette et Christiane Rompré.

Buffet servi le 22 décembre — Succursale de Montréal.

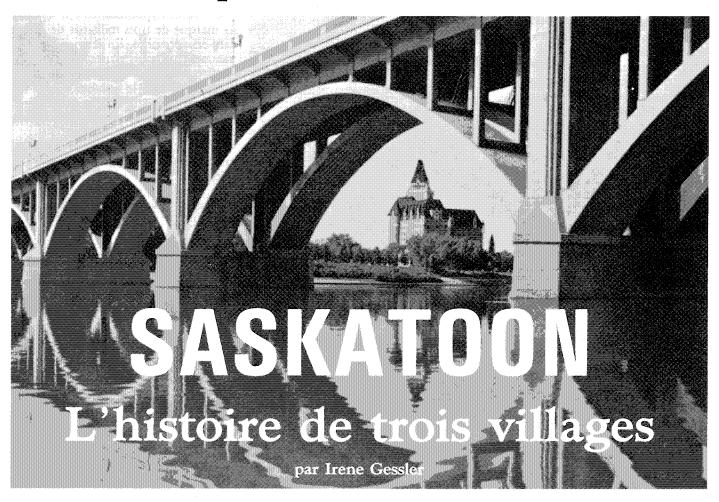
De gauche à droite : Gérard Lemonnier, Marcel Lacoste, Denis Pagé, Micheline Turenne, Paul Morin et Marie Riberdy.







## Les endroits que nous desservons :



À différentes époques de son histoire, cette ville a été appelée « la ville à la croissance la plus rapide de l'empire britannique », « le Chicago des Prairies » et « la superville ».

Aujourd'hui, puisqu'elle est le centre de distribution desservant les secteurs de marché de la Saskatchewan, on l'appelle souvent « la ville plaque tournante ». Sans égard aux appellations qu'on lui a attribuées, Saskatoon est une ville animée, en pleine croissance, comptant environ 184 000 habitants. Située sur la rive de la rivière Saskatchewan-Sud dans le centresud de la Saskatchewan, c'est une des plus jolies villes de l'Ouest canadien, d'après beaucoup de gens.

#### Notes à caractère historique

L'histoire de Saskatoon remonte au printemps de 1882, soit à un peu plus d'un siècle. C'est à ce moment-là que John Lake, commerçant de l'Ontario et commissaire de la Temperance Colonization Society, choisissait une parcelle de terre sur la rive est de la rivière Saskatchewan-Sud pour l'établissement d'un nouveau village. Appelé ultérieurement Nutana, ce village était destiné à devenir un bastion de la sobriété où les membres de la société de modération pourraient vivre, à l'écart des périls et des pièges de l'alcool.

Les colons, imbus des idéals de la modération et du travail dur, arrivèrent l'année suivante pour commencer à bâtir leurs rêves.

En 1888, le petit village était fier de compter douze établissements commerciaux, dont trois magasins généraux, un hôtel en brique, un couturier, un ferblantier, un bureau de poste et un cabinet de médecin.

En 1890, le chemin de fer de Qu'Appelle, Long Lake et Saskatchewan, qui allait monter vers le nord jusqu'à Prince Albert depuis la ligne principale du CP, traversa la rivière à L'élégant Bessborough Hotel vu à travers les arches du Broadway Bridge et dont le reflet apparaît dans les eaux de la rivière Saskatchewan-Sud.

Saskatoon. Puisqu'il était plus facile d'approvisionner les locomotives en eau sur la rive ouest de la rivière, qui était plus basse, la compagnie ferroviaire décida d'y construire sa gare. On fit ensuite le levé d'une nouvelle ville dont la gare se trouvait au centre et, peu de temps après, la croissance du village sur la rive ouest devança celle du premier village sur la rive est.

En 1903, un nouveau lotissement surgit près de la gare, là où les colons de Barr, en route vers la région de Lloydminster, plus à l'ouest, avaient dressé leurs tentes. Contrairement aux rues larges et aux grands terrains de sa voisine, Saskatoon, les terrains ici étaient petits et

les rues, étroites. Dans le nouveau lotissement qui, plus tard, se constituerait en village distinct portant le nom de Riversdale, l'absence d'arrêtés concernant la protection contre les incendies, l'hygiène et le bâtiment avait incité le conseil municipal de Saskatoon à déclarer que cette zone constituait un danger.

Malgré toutes leurs disputes, leurs rivalités et leurs petites jalousies, les chefs des trois villages en vinrent à conclure que la collaboration était essentielle à leur prospérité future, sinon à leur survie fondamentale. C'est ainsi qu'à l'été de 1905, des représentants de Saskatoon, de Nutana et de Riversdale se réunirent et convinrent de s'unifier. Les trois villages comptaient ensemble presque 4 500 habitants à cette époque; ce nombre leur permettait donc de faire une demande pour obtenir le statut de ville.

Le 1<sup>er</sup> juillet 1906, le gouvernement de la Saskatchewan, qui venait tout juste d'être créé, lui accorda une charte et Saskatoon devint une ville.

#### Saskatoon aujourd'hui

Si John Lake et ses amis de la société de modération pouvaient revenir à Saskatoon, ils seraient sans doute abasourdis à la vue des nombreuses tours de bureaux et d'habitations qui surplombent à présent la rivière Saskatchewan-Sud.

Ces immeubles logent quelques-uns des 6 000 établissements commerciaux de la ville, dont environ 350 fabriquent ou traitent des marchandises. Comme plusieurs entreprises fabriquent des composants électroniques, Saskatoon est le centre de technologie de pointe de la province.

Elle est également le centre de transport de la province, étant le siège régional de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et l'un des plus importants points de branchement du réseau du Canadien Pacifique. Les avions-ambulances du gouvernement sont basés à l'aéroport local d'où les compagnies aériennes Air Canada et Canadian offrent toutes les deux des services de transport vers l'est et vers l'ouest.

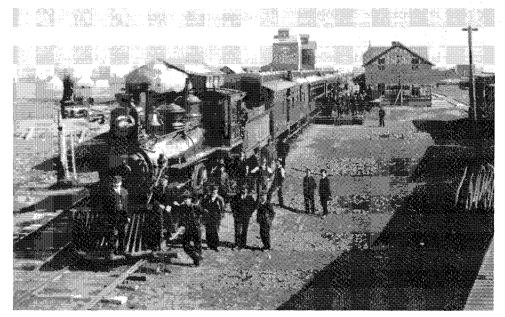
grâce à l'excellence de ses établisse-

ments d'enseignement et de recherche. Saskatoon compte l'un des centres médicaux les mieux connus en Amérique du Nord. La recherche sur le cancer et les progrès réalisés dans les domaines des greffes de reins et de chirurgie à cœur ouvert à la University of Saskatchewan sont reconnus dans le monde entier.

Saskatoon est aussi connue pour son esprit communautaire et pour le grand nombre de ses citoyens qui participent à des activités communautaires. Les gens de Saskatoon savent quand et comment s'y prendre ensemble pour accomplir un travail, comme ils l'ont si bien montré l'été dernier lorsque la ville recevait les Jeux d'été du Canada. De nombreux visiteurs ont comblé la ville d'éloges pour avoir particulièrement bien organisé ces jeux et les activités communautaires connexes.



Le principal secteur commercial de Saskatoon, à l'angle de First Avenue et 20th Street, aux environs de 1898.



Les trains dont se servaient les colons de Barr, à la gare du chemin de fer Qu'Appelle, Long Lake et Saskatchewan, à Saskatoon en 1903.

(Les photographies historiques et panoramiques sont reproduites avec la permission des Archives de la Saskatchewan) Les 3 000 acres de parc de la ville, ainsi que ses excellents centres commerciaux et récréatifs, constituent des sources de plaisir tant pour les résidents que pour les visiteurs.

Au sud-ouest de la ville, à une courte distance en voiture, se trouve Pike Lake, un parc provincial pittoresque et populaire.

Le mont Blackstrap, une montagne artificielle construite pour les Jeux d'hiver du Canada de 1971, est situé à 40 kilomètres au sud de la ville; on y accède par la route 11, quatre voies à chaussées séparées qui relient Saskatoon à la capitale de la Saskatchewan, Regina.

#### La SCHL à Saskatoon

La SCHL fournit à Saskatoon des services dans les domaines de l'assurance hypothécaire, du logement social, de l'immobilier, de la gestion du portefeuille, de l'évaluation et de l'inspection. Les services de soutien sont fournis par le personnel des ressources humaines, de l'administration et des finances.

Al Nauss est directeur de la succursale depuis juin 1983. Avant de venir s'installer à Saskatoon, il a travaillé pendant plus de cinq ans à titre de directeur de l'application des programmes, à la succursale de la SCHL à Regina.

Lorsqu'il n'est pas à son bureau et qu'il ne s'occupe pas d'autres affaires de la Société, il aime jouer une partie de golf de temps en temps pour se détendre.

Cependant, les parties de golf se font rares dernièrement; les moments de loisir sont limités non seulement pour Al, mais aussi pour tous les employés très vaillants de la succursale. Le personnel, qui compte à présent 64 membres, a presque doublé depuis le début de 1987; il n'y avait que 34 employés avant que la Société ne remplace la province et assume elle-même la responsabilité d'appliquer le Programme de logement pour les ruraux et les autochtones (LRA), le Programme de logement pour autochtones en milieu urbain et le Programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL).

Les niveaux d'activité sont élevés dans tous les services, et certains d'entre eux, comme la Gestion des



Aire de réception de la succursale de Saskatoon.

cas de défaut, affirment qu'ils n'ont jamais été aussi occupés. Dans ce dernier cas il s'agit d'un signe des difficultés financières actuelles de la Saskatchewan.

L'assurance hypothécaire et le PAREL occupent une grande place dans les activités de la SCHL à Saskatoon, mais la succursale s'occupe aussi énormément des Programmes LRA, de logement dans les réserves et de logement pour autochtones en milieu urbain.

Au cours des trois dernières années, la succursale a administré en moyenne 130 logements par année dans le cadre du programme LRA. De plus, la plupart de ces logements sont situés dans des endroits se trouvant à au moins quatre heures de route de la succursale de Saskatoon.

Le territoire desservi par la succursale de Saskatoon comprend 43 bandes indiennes, dont 38 ont bénéficié du Programme d'aide à la remise en état des logements dans les réserves de la SCHL.

La bande La Ronge a demandé de l'aide à la SCHL pour la première fois; son centre se trouve dans la ville de La Ronge, mais ses terres sont dispersées sur une grande étendue du nord de la Saskatchewan. En 1989, le service du logement social de la succursale de la SCHL a fourni à la bande une aide financière couvrant 31 logements situés dans cinq endroits éloignés distincts.

#### La région desservie

La succursale de Saskatoon dessert les deux tiers supérieurs de la Saskatchewan.

S'étalant de la frontière du Manitoba à l'est, à celle de l'Alberta à l'ouest, et des frontières des Territoires du Nord-Ouest jusqu'à la limite du territoire de la succursale de Regina, à environ 100 kilomètres au sud de Saskatoon, la région desservie par la succursale de Saskatoon est vaste.

Les distances à parcourir pour desservir ce territoire sont énormes; de plus, de nombreuses collectivités des zones les plus au nord sont inaccessibles par la route. Il est souvent nécessaire de louer de petits avions pour s'y rendre.

Parfois, le personnel qui tente de fournir des services à ces collectivités éloignées doit littéralement « aller un peu plus haut, un peu plus loin... ».

En voici un excellent exemple: un employé s'est rendu, aux fins de la production de logements ATCO, à la petite collectivité éloignée de Sandy Bay, sur la rivière Churchill dans le nord de la Saskatchewan. Sandy Bay, une collectivité isolée, n'a aucun restaurant ni aucune auberge, les établissements les plus proches étant situés à Creighton, qui est un peu plus grande. Après une longue journée de travail et les 200 longs kilomètres de route déserte et sauvage qui

Suite à la page 19

# Nos affaires... Le saviez-vous?

# Que sont les ententes fédérales-provinciales et à quoi servent-elles?

Il s'agit d'ententes portant sur le logement social, signées en 1986 par chaque province et territoire, sauf l'Île-du-Prince-Édouard; elles ont remplacé les accords qui avaient été conclus depuis la fin des années 70.

Les ententes énoncent les modalités de partage des frais et d'application des programmes fédéraux de logement social, selon les besoins particuliers de chaque province ou territoire. Chaque province pouvait choisir les programmes de logement social qu'elle voulait appliquer et dont elle voulait partager les frais.

Les ententes constituent un moyen de mettre en œuvre l'orientation du gouvernement fédéral en matière de logement, laquelle consiste à canaliser l'aide vers les ménages qui doivent débourser plus de 30 p. 100 de leur revenu pour obtenir un logement de qualité et de taille convenables.

#### **Avantages**

• Elles garantissent l'utilisation la plus efficace et une meilleure destination des ressources disponibles, grâce à l'amélioration et à la constance de la collaboration et de la planification conjointe des gouvernements fédéral et provinciaux.

- Les 58 000 logements qui ont bénéficié d'aide dans le cadre des programmes de logement social depuis 1986 ont tous été destinés à des ménages éprouvant des besoins impérieux, comparativement à certains programmes antérieurs qui devaient assurer une diversité de revenus à l'intérieur des ensembles.
- La planification conjointe offre la souplesse nécessaire pour mieux répondre aux besoins régionaux particuliers.
- Les ententes empêchent le double emploi quant à l'application et à l'administration des programmes.
- Elles assurent la continuité au moyen d'un processus de planification triennale.
- Les relations fédérales-provinciales sont améliorées, du fait que les deux parties s'engagent à travailler ensemble afin de répondre aux besoins de logements.

# Ce que les provinces ont accepté de faire

Aux fins de l'application des programmes fédéraux, les provinces ont accepté de :

- canaliser l'aide vers les ménages nécessiteux; partager les frais à raison d'au moins 25 p. 100 ou l'équivalent;
- s'engager dans un processus de planification triennale;
- fournir en permanence des services de contrôle, de vérification et d'évaluation;
- faire participer des groupes privés sans but lucratif, des coopératives et des organismes autochtones;
- établir des objectifs relatifs aux autochtones;
- recourir à un processus de sélection par appels d'offres pour les groupes privés sans but lucratif et les coopératives d'habitation.

Lorsqu'une province ne partage pas les frais, la SCHL s'occupe à elle seule du financement et de l'application des programmes fédéraux. □

Suite de la page 1

des cadres supérieurs des bureaux extérieurs et du Bureau national.)

Parmi les autres initiatives relevées, mentionnons le Programme d'aide aux employés, les prix d'excellence, et nos efforts en vue d'améliorer le dialogue entre la direction et le personnel. (Beaucoup d'autres innovations ne sont pas signalées, bien sûr, par exemple notre régime amélioré de rémunération au rendement.)

Le magazine classe la SCHL parmi les organismes qui se situent à la fine pointe, quand il s'agit de relever le défi du plafonnement professionnel. Si vous voulez lire cet article, vous pouvez en obtenir copie auprès de Jackie Tilford, secrétaire générale adjointe, au Bureau national.

Si vous ne savez pas comment vous y prendre pour mieux relever les défis que présente le milieu de travail aujourd'hui, commencez par une conversation franche avec votre superviseur ou votre directeur.

En attendant, pour garder notre place à l'avant-garde, nous devrons continuer à exercer notre imagination et notre créativité, et à respecter notre engagement à l'égard du bien-être de tous les gens à la Société.

Mondeson

NOTA: Si vous désirez soumettre des questions au Président pour cette chronique, vous pouvez les lui adresser à Perspective, Centre des relations publiques, Bureau national. □

# La capacité de communiquer est fondamentale dans tout bon travail

« Communiquer » est un des mots à la mode depuis quelques années. On s'entend généralement sur le rôle important que joue la communication dans la vie quotidienne, et le manque de communication reçoit régulièrement le blâme pour toutes sortes d'échecs allant des problèmes conjugaux à la rupture des négociations commerciales à l'échelle internationale!

Offrir des services de qualité

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 ont apprécié 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. Perspective présente un résumé de quelquesuns des points saillants de cette réunion de formation, à l'intention de ceux qui n'ont pas pu y assister.

Les réunions de formation sur la manière d'offrir des services de qualité exposaient quelques idées sur la communication effective; nous les présentons ici car elles constituent de nouvelles façons d'aborder un vieux sujet.

Nos communications quotidiennes avec les gens se font surtout en personne et au téléphone. Ces conversations aboutissent à l'une de trois situations possibles : celle où les deux interlocuteurs perdent, celle où l'un gagne et l'autre perd ou celle où les deux gagnent. C'est à partir de cette dernière que l'on peut bâtir de bonnes relations.

La première situation, où tous sont perdants, se produit lorsque les interlocuteurs se contredisent, se ridiculisent ou se minimisent. Des paroles comme « vous avez tort », « et alors? » ou « c'est ridicule! » entraînent une situation où les deux perdent car personne n'en sort gagnant. Même si l'un d'eux a raison, le résultat est le même.

La situation où l'un gagne et l'autre perd survient lorsque l'un des interlocuteurs, trop agressif ou suffisant, ordonne ou conseille à l'autre, ou le convainc, de faire quelque chose parce que « je le dis » ou que « c'est préférable ».

Malheureusement, certaines relations parent-enfant fonctionnent de cette façon, et c'est également ainsi que certains adultes gèrent leurs affaires. Les interlocuteurs s'en vont vers une issue où l'un gagne et l'autre perd lorsque l'un d'eux s'exprime ainsi : « vous devriez... » ou « considérez ma façon de voir les choses ». Cet interlocuteur peut arriver au résultat voulu (comme le peut le parent ou le directeur), mais il compromettra peut-être les bonnes relations à l'avenir.

La situation où les deux sont gagnants est évidemment celle qu'il faut viser, en se montrant prévenant, accueillant et informé, ou en faisant preuve d'empathie envers son interlocuteur. Des paroles comme « je peux voir que cela vous préoccupe », « ce n'est pas étonnant que vous vous sentiez frustré! » ou « je comprends ce que vous ressentez » aident l'interlocuteur à se sentir plus à l'aise. Ces propos contribuent également à diminuer la tension dans une situation difficile.

Il arrive qu'un client nous demande quelque chose que nous ne pouvons tout simplement pas lui offrir, ou que nous n'avons pas le droit de lui offrir. Dans un tel cas, il faut déter-

Démontrant l'importance de la communication dans les relations avec les clients, ce groupe prend part à un jeu de rôles. Deux membres du personnel du bureau de Granville Island jouent des employés de la SCHL, tandis qu'un employé de la succursale de Kelowna tient le rôle d'un client plein d'assurance.





miner les besoins du client par rapport aux capacités de la Société pour répondre à ces besoins. Parfois, il suffit de lui donner de bons renseignements sur l'endroit qui offre le service particulier.

Par exemple, il se peut qu'un client ne sache pas quels programmes sont appliqués par les organismes provinciaux. C'est souvent plus facile pour nous que pour le grand public de trouver de simples renseignements comme un nom ou un numéro de téléphone, car nous connaissons le système. Cela ne nous prendra peutêtre qu'une minute mais, en nous quittant, la personne aura une bonne impression de la SCHL et peut-être une meilleure compréhension de ce que nous faisons.

Il arrive que nous n'ayons pas le choix : nous devons donner de mauvaises nouvelles. Ce que le client a pu percevoir comme une promesse ne peut lui être accordé. Il faut communiquer cette information promptement et courtoisement. Nous ne faisons qu'aggraver la situation lorsque nous retardons le moment d'annoncer l'inévitable. Dans le cas d'une erreur ou d'un oubli, nous devons en assumer la responsabilité et présenter nos excu-

Ce groupe du Bureau national trouve la réunion de formation assez intense, comme en témoigne leur concentration évidente.

ses, et surtout, nous devons être francs avec le client. □

# Quelques conseils pour être un bon interlocuteur

- Exprimez vos réactions au fur et à mesure, ainsi que vos idées et vos sentiments;
- entreprenez des démarches de résolution de problèmes, tentez de trouver les meilleures solutions;
- faites confiance à vos interlocuteurs; laissez-leur savoir ce que vous savez;
- affrontez les conflits de façon constructive et supposez que vos interlocuteurs sont des gens de bonne volonté;
- assumez la responsabilité de vos actes;
- appuyez vos interlocuteurs et leurs idées; montrez-leur que vous désirez les comprendre;
- respectez l'individualité et encouragez différents points de vue;
- ullet concentrez-vous sur le présent et apprenez des expériences passées.  $\Box$

# Ils ne demandent qu'à commencer!



Les nouveaux agents de l'expansion des affaires de la Société sont tous sur leur trente-et-un et sont prêts à vendre l'assurance hypothécaire de la SCHL. Cette photographie du groupe a été prise fin novembre, au terme de leur programme de formation intensive. Ils ont maintenant assumé leurs fonctions au sein des différentes succursales dans l'ensemble du pays. Quatre des agents du Bureau national se trouvent dans la photo, et seul Gary Evans de Kitchener est absent. Reconnaissezvous un nouveau visage de votre bureau?





#### Lettre ouverte sur le logement pour les autochtones

#### Monsieur le rédacteur,

Je travaille à Halifax comme stagiaire du Programme de formation des cadres autochtones et j'ai eu l'occasion de regarder hier le Bulletin vidéo de la SCHL n° 3. J'ai été surpris de voir qu'on parlait pour une fois de logement pour les autochtones mais j'ai aussi été déçu. Il m'a paru que toute la question du logement pour les autochtones a été banalisée, au point de la rendre presque insignifiante.

Tout le monde dans les réserves éprouve d'énormes problèmes de logement. Les logements existants sont au moins 20 ans plus vieux que la moyenne nationale. Cette situation est due en partie à l'attitude condescendante du MAINC et à l'incapacité des Amérindiens d'utiliser au mieux les fonds qui ne cessent de diminuer et d'en tirer le plus de profit possible. Permettez-moi d'illustrer mon propos en prenant ma réserve comme exemple.

Indianbrook se trouve à 70 km de Halifax. Notre réserve compte 1 200 personnes et est la deuxième de la Nouvelle-Écosse, la première étant Espaçons (environ 2 100 hab.), au Cap-Breton. La liste des familles qui attendent un logement adéquat compte plus de 250 noms. À cause de la longueur de cette liste, les familles doivent souvent attendre de 5 à 15 ans et même plus, dans un logement surpeuplé ou inadéquat.

A la fin de janvier ou au début de février, nous présentons nos prévisions budgétaires pour l'année à venir au ministère des Affaires indiennes (MAINC). Notre exercice financier prend fin le 31 mars. Dans notre présentation, nous exposons nos besoins en projets d'immobilisations, bienêtre social, éducation, logement, etc. et nous examinons la liste d'attente en ne retenant que les familles les plus nécessiteuses. Et nous attendons de voir ce que nous donnera le MAINC comme financement. Il faut recommencer le même processus pour la SCHL.

Habituellement en mai ou juin, le MAINC et la SCHL nous écrivent pour nous dire que cette année « nous avons le plaisir de vous informer que le MAINC vous affectera une ou deux maisons et la SCHL 5 à 7 ». Vient alors le moment de lancer un appel d'offres. En juin ou au plus tard au début de juillet, nous aurons retenu parmi les soumissionnaires le fournisseur de matériaux et un entrepreneur en construction pour bâtir les maisons et trouver les capitaux nécessaires. Mais nous ne pouvons pas les laisser commencer parce que l'argent n'est pas encore rentré et que nous ne sommes pas encore sûrs que la « formule de financement » sera approuvée. Donc nous attendons.

Vers le milieu de l'été, la plupart des employés de la SCHL sont en vacances et toutes les résolutions des conseils de bande dorment dans la corbeille de courrier reçu ou à expédier de quelque employé, en attendant que quelqu'un approuve, accepte, corrige, modifie, ajoute, supprime, consulte, dérange, perde, collationne,

trouve, s'interroge, valide, range et finalement en septembre ou octobre, nous recevons une « garantie ministérielle » ou la « permission » de mettre en chantier.

Si l'entrepreneur est toujours intéressé ou toujours en affaires, on peut commencer à préparer les terrains. En passant, tous les terrains à construire doivent être arpentés, cartographiés, inspectés et approuvés par la réserve et la Fiducie du MAINC, Santé et Bien-être, la SCHL, la compagnie d'électricité et bientôt le ministère de l'Environnement. Le temps de couler le solage et la neige tombe ou le sol est gelé, comme presque chaque année.

Toutes ces étapes peuvent sembler exagérées. Elles sont hélas vraies. C'est exactement par toutes ces étapes que nous devons passer chaque année. Si nous avons le malheur de nous écarter de ce processus, il y a désapprobation immédiate.

J'attends actuellement que la SCHL vienne faire une inspection préliminaire à la pose de panneaux muraux dans mon logement de l'article 56.1, vendredi prochain si je suis chanceux. Ma femme et moi avons passé toute la fin de semaine dernière à enlever la glace et la neige des murs pour faire de la place pour l'isolant. J'espère seulement qu'au printemps les murs du sous-sol ne se lézarderont pas à cause de l'effet du gel sous les fondations. Soyez assuré que la majorité des personnes intervenant dans le processus du logement des autochtones n'a jamais eu à dégager des matériaux de construction d'un banc de neige ou à enlever la glace et

De la page 14



Le service du PAREL de la succursale de Saskatoon au boulot.

la neige du plancher avec un grattoir afin de dégager l'aire de travail.

On parle du Code national du bâtiment qui s'appliquerait au logement dans les réserves. Ce code ne peut pas et ne sera pas utilisé à 100 p. 100 si tout le processus de construction est paralysé depuis la toute première étape. Ni ce code ni les programmes de la SCHL ne traitent complètement des stratégies et des techniques de conservation de l'énergie. Par exemple, si je voulais ajouter des vitres à basse émissivité, une thermopompe, un chauffe-eau solaire ou quelque appareil qui à la longue représenterait une économie ou mieux, qui épargnerait l'environnement, il y aura quelqu'un pour dire « ce n'est pas là un des critères qui vous a permis de construire un logement à coûts modestes ». Mais modeste ne veut pas dire médiocre. Nous ne demandons pas d'habiter le Taj Mahal. Nous demandons d'améliorer ce processus qui fait des autochtones des gens du tiers monde. Ce qu'il faut retenir, c'est le besoin d'engager un dialogue solide entre, d'une part, les autochtones et, de l'autre, la SCHL et le MAINC. Avant même de subir l'influence des Européens, nous avons été capables de bâtir des maisons à haut rendement énergétique; qu'on nous donne la chance de vous montrer la vraie façon de faire.

Merci. Alan Knockwood séparent Sandy Bay de Creighton, notre employé intrépide est finalement arrivé à Creighton ce soir-là, mais tous les restaurants étaient fermés. Puisqu'il devait retourner très tôt le lendemain au chantier à Sandy Bay, il a dû quitter Creighton avant l'ouverture des restaurants. En fin de compte il a accompli le travail, mais sans manger pendant deux jours.

La région desservie par la succursale comprend les villes de Saskatoon, Prince Albert, North Battleford, Melfort et Lloydminster, ainsi que des centaines de villes plus petites, de villages et de hameaux.

La deuxième plus grande ville de la région, après Saskatoon, est Prince Albert, ville de quelque 35 000 habitants située à environ 100 kilomètres au nord de Saskatoon. Une grande usine de pâtes et papier se trouve à proximité de la ville, laquelle est le centre de service pour l'industrie minière et le tourisme dans le nord de la Saskatchewan.

La viabilité économique des villes plus petites de North Battleford au nord-ouest de Saskatoon, et de Melfort au nord-est, dépend surtout de l'agriculture.

L'industrie pétrolière soutient l'économie de Lloydminster, une ville d'environ 17 500 habitants qui chevauche la frontière de la Saskatchewan et de l'Alberta.

#### Conclusion

Souvent surnommée la « ville amicale » Saskatoon offre aux visiteurs de l'extérieur toute une gamme d'attractions dont ses 391 restaurants ne sont pas les moindres. On dit qu'à Saskatoon, où l'on compte un restaurant pour 470 résidents, il y en plus par personne que dans toute autre ville au Canada.

Ses excellents aménagements commerciaux, culturels et récréatifs ne peuvent pas manquer de plaire à tous.

Le Saskatoon Centennial Auditorium, situé au cœur de la ville, est une salle luxueuse de 2 000 places où l'on présente des concerts, des spectacles symphoniques et autres représentations sur scène.

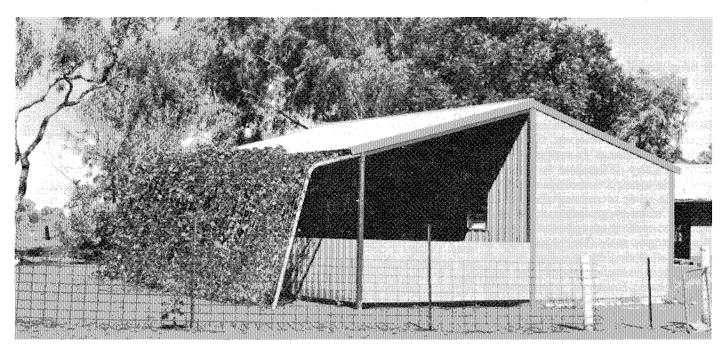
« Saskatchewan Place », une nouvelle installation à usages multiples, comprend une patinoire, ainsi que 110 000 pieds carrés d'espace pouvant être utilisé pour des congrès ou des salons professionnels.

On trouve, dans la ville et aux alentours d'autres points d'intérêt comme le Mendel Art Gallery and Civic Conservatory, le Saskatchewan Western Development Museum et la Forestry Farm.

Du printemps à l'automne, on peut assister aux courses de chevaux de *Marquis Downs*. En juillet, c'est le *Pioneer Days Exhibition* et, en août, le *Folkjest*, le festival annuel de culture et de cuisine ethniques de Saskatoon.

Bien qu'un événement important ne soit pas indispensable pour qu'une visite à Saskatoon soit intéressante et agréable, vous voudrez peut-être ne pas oublier que le championnat mondial féminin de curling de 1991 aura lieu à Saskatoon. □

# Programmes de logement



# pour les aborigènes d'Australie

par Frances M. Harding

Rédactrice/Analyste principale Bureau des relations de la Société

(Mme Harding, actuellement en congé, fait un voyage autour du monde avec son mari, John, un enseignant d'Ottawa, et leur fils de 9 ans, Malcolm. Cet article fait partie d'une série sur le logement dans divers pays.)

Habitation de deux chambres au Manoir Utopia (Utopia Homestead) en Australie. Remarquez bien comment cette maison est à l'ombre grâce à la végétation naturelle cultivée à cette fin.

Avant l'arrivée des Blancs, les aborigènes vivaient de la chasse et de la cueillette, se déplaçant en petits groupes sur un certain territoire. Leurs habitations étaient surtout temporaires et rudimentaires, construites de matériaux trouvés sur place, dans la brousse. Ils savaient gérer leur environnement et nous avons la preuve qu'ils menaient une vie saine.

Mais l'arrivée de la Première flotte, en 1788, et l'établissement de colonies pénitentiaires, puis de fermes d'élevage, vinrent profondément bouleverser les modes aborigènes d'utilisation du sol. Dans la partie où la plupart des Australiens blancs vivent aujourd'hui, le bouleversement fut presque total.

Les survivants des groupes aborigènes furent relégués à de petites missions ou des réserves, ou à des



collectivités distinctes en périphérie des établissements blancs. Dans le nord et le centre du pays, le contact avec les colons blancs fut plus tardif et les pressions moins fortes. Malgré certains conflits, les aborigènes furent finalement rassemblés dans de vastes réserves, ou obtinrent du travail dans l'industrie agricole. Il en résulte que beaucoup d'entre eux, dans ces régions, ont gardé un lien étroit avec leurs terres ancestrales et continuent de vivre selon leur culture traditionnelle. Néanmoins, la dépendance totale de la chasse et de la cueillette a graduellement cessé.

Les aborigènes de l'Australie adoptèrent de plus en plus un style de vie sédentaire, mais leur expérience du passé les avait mal préparés à survivre ainsi. Les normes d'alimentation et d'hygiène s'affaiblirent sensiblement, au détriment de leur santé, ce qui fit grimper les taux de mortalité. Les conditions de vie déplorables se perpétuèrent, dans leurs collectivités, en raison de l'extrême pauvreté et de l'isolation du reste de la population australienne, isolation qui était soit imposée par la politique gouvernementale ou la discrimination, soit choisie par les aborigènes qui ne voulaient pas être assimilés.

Depuis un certain nombre d'années, des efforts beaucoup plus sérieux ont été déployés pour procurer un meilleur niveau de vie aux aborigènes et aux insulaires du détroit de Torres et le logement a reçu une haute cote de priorité. Selon Pat Turner, sous-secrétaire du ministère des Affaires aborigènes (poste qui se compare à celui d'un sous-ministre canadien), le plus grand défi auquel les organismes gouvernementaux font face consiste à « ... encourager des moyens de consultation efficaces en vue de répondre aux priorités des aborigènes dans un pays historiquement raciste. »

Ce sentiment est aussi partagé par l'honorable Gerry Hand, ministre fédéral des Affaires aborigènes : « On note une grande diversité chez les aborigènes, selon l'endroit qu'ils habitent. Il faut tenir compte de ces différences dans chaque domaine de politique, par exemple le logement, la santé ou l'éducation. La maison

idéale pour une personne de Victoria est loin de l'être pour quelqu'un qui habite la péninsule du cap York ou le district de Kimberley. Les simples différences de climat peuvent influer sur les besoins de logement et de santé, pour ne citer que ces exemples. Comment traiter les collectivités isolées dans les régions urbaines ou rurales ou des provinces qui ont des dissimilitudes entre elles? Ceci étant dit, les aborigènes demeurent le groupe le plus défavorisé de l'Australie. Il reste une somme incroyable de travail à accomplir. »

« Tous les rapports présentés sur le sujet font ressortir un point important : si vous voulez que quelque chose fonctionne bien, dans le domaine des Affaires aborigènes, il faut faire participer les aborigènes aux décisions qui sont prises dès l'élaboration du programme. Quand on le fait, il semble que les programmes fonctionnent mieux. C'est à cela que nous nous employons. »

Malgré sa détermination et son optimisme, le Ministre admet très franchement que le logement est un domaine où il y a de très grands obstacles à surmonter.

Comparativement aux conditions de vie des Australiens non aborigènes, celles de beaucoup d'aborigènes et d'insulaires du Détroit de Torres sont inacceptables. On estime que le tiers des familles aborigènes habitent des logements insalubres et ne bénéficient pas des services essentiels que le reste de la population juge tout naturels, tels que l'électricité, les égouts, l'enlèvement des ordures, les routes à revêtement et l'eau potable.

D'après les résultats de la dernière enquête sur les besoins de logement et d'hébergement effectuée par le ministère des Affaires aborigènes et la Commission de développement des aborigènes, il faudrait quelque 16 000 logements de plus. Plus de 70 000 personnes, soit 31 p. 100 de la population aborigène, sont sans abri ou vivent dans des logements délabrés et surpeuplés.

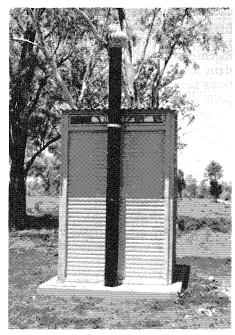
Les chiffres du recensement de 1986 font également ressortir la situation désavantageuse des aborigènes dans ce domaine: 77,4 p. 100 d'entre eux étaient locataires, comparativement à seulement 24,8 p. 100 pour l'ensemble de la population;

6,7 p. 100 vivaient dans des roulottes ou des habitations improvisées, comparativement à 1,5 p. 100; et 10,5 p. 100 des ménages aborigènes comprenaient plus d'une famille, comparativement à 0,8 p. 100 pour l'ensemble des ménages.

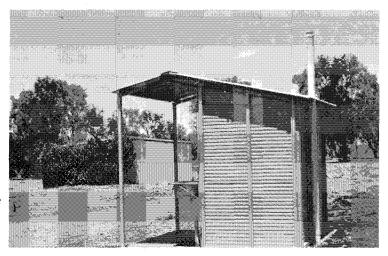
Ce manque de logements abordables et convenables influe sur d'autres aspects de la vie des aborigènes, notamment la santé et l'éducation. Dans cette conjoncture, l'objectif déclaré des politiques gouvernementales actuelles du logement est « de procurer aux aborigènes un niveau de vie comparable à celui des autres Australiens habitant des régions semblables, tout en leur permettant de vivre selon leurs propres valeurs culturelles. »

## Rôle du gouvernement national

Depuis 1967, date à laquelle le gouvernement national a commencé à se pencher sur les affaires aborigènes, un certain nombre de programmes spéciaux ont été lancés en vue d'améliorer le logement des aborigènes. En 1972, un programme de subventions, devenu depuis le Programme de logement locatif, a été créé pour financer les organismes aborigènes voués au logement. En 1973, une société d'État, Aboriginal Hostels Limited, a été mise sur pied afin de procurer un logement tem-



La toilette extérieure.



Douche typique avec cuvette extérieure, au Manoir Utopia.

poraire aux aborigènes et, en 1974, la Commission des prêts aux aborigènes a été instituée pour consentir à ces derniers des prêts personnels et des prêts au logement à des taux d'intérêt réduits. En 1981, les programmes de subventions et de prêts ont été confiés à la Commission de développement des aborigènes.

Depuis la fin des années 60, le gouvernement national accorde également aux gouvernements des États et des territoires des fonds destinés au logement locatif pour les aborigènes, dans le cadre de leurs programmes de logement public.

# Le Programme de logement locatif

Le Programme de logement locatif accorde des subventions aux organismes de logement pour les aborigènes aux fins de production de logements locatifs à coût modique dans les collectivités. Ces associations peuvent utiliser les subventions pour acheter des terrains destinés à l'aménagement résidentiel, pour construire ou acheter des immeubles, rénover, améliorer et agrandir les logements, fournir des abris, des toilettes, des installations de lavage et des locaux d'entreposage, et aider au besoin à l'administration des organismes de logement.

Le Programme vise à aider les aborigènes à atteindre l'indépendance et l'autonomie économiques, but par excellence de tous les programmes consacrés au progrès des aborigènes. Les organismes de logement gèrent le parc de logements et se chargent de percevoir les loyers. Ceux-ci servent à payer les frais

d'entretien et d'exploitation. Le Programme procure également des possibilités d'emploi et de formation des aborigènes dans des domaines tels que la gestion, la tenue des livres, la construction résidentielle et l'entretien.

On compte environ 450 organismes aborigènes officiellement reconnus, qui administrent environ 8 500 maisons et 2 000 refuges.

À longue échéance, la Commission espère financer ces organismes par des prêts plutôt que par des subventions. Jusqu'ici, cependant, seulement quatre d'entre eux sont en mesure de contracter des prêts et certains ont une clientèle dont le revenu est tellement faible qu'il est impossible d'exiger ne serait-ce qu'un loyer minimal.

## Le Programme de prêts à l'habitation

La vaste majorité des aborigènes n'ont jamais pu s'acheter de maison. Leur pauvreté leur interdisait tout emprunt de sources ordinaires. En 1974, la Commission des prêts aux aborigènes a été créée pour s'attaquer à ce problème. Elle a consenti aux aborigènes des prêts à l'habitation et d'autres formes de prêts à des taux d'intérêt nettement réduits. En 1980, malgré sa fusion avec la Commission de développement des aborigènes, son programme fondamental s'est poursuivi.

Terry Mowle, directeur adjoint des Prêts à l'habitation, a déclaré que plus de 70 p. 100 des prêts sont accordés à des particuliers des agglomérations urbaines. Une mise de fonds de 5 p. 100 est requise. Le taux d'intérêt est de 5 p. 100 pour les trois premières années, puis il augmente de 0,5 p. 100 par année jusqu'à ce que les paiements se situent entre 20 et 25 p. 100 du revenu familial. Selon M. Mowle, les plans de remboursement sont suffisamment souples pour faire face aux problèmes économiques imprévus. « Nous essayons de nous montrer aussi souples que possible pour éviter qu'ils perdent leur maison », a-t-il dit. Au cours des huit dernières années, environ 3 200 prêts, d'une valeur globale de 135 millions de dollars, ont été accordés en vertu du programme.

Même si les sommes affectées à ce programme ont récemment été augmentées, la proportion de propriétaires-occupants chez les aborigènes est de loin inférieure à celle des autres Australiens, surtout en raison du manque d'emploi et parce qu'il est difficile de réunir l'argent nécessaire à la mise de fonds de 5 p. 100.

### Aboriginal Hostels Limited

Aboriginal Hostels Limited, compagnie privée financée par le gouvernement national, fournit un logement temporaire aux aborigènes et aux insulaires du détroit de Torres depuis 1973. Peu à peu, elle a constitué un réseau de 159 refuges dans toute l'Australie. Les bénéficiaires sont des personnes en quête d'emploi, des étudiants, des personnes âgées, des mères célibataires, des itinérants, des « campeurs urbains » (qui vivent dans des abris de fortune aux abords des collectivités), ainsi que des personnes requérant des services spécialisés, par exemple pour la réadaptation des alcooliques et des anciens détenus et les traitements médicaux.

Le programme de refuges a reçu un solide appui des collectivités où il s'applique, selon Edna Barolits, directrice générale adjointe de Aboriginal Hostels. « Beaucoup de bénéficiaires trouvent que le refuge procure une meilleure communication culturelle. C'est leur foyer loin de chez eux. » Un des aspects les plus importants de la chaîne de refuges, à longue échéance, réside peut-être dans le fait que 92 p 100 du personnel est autochtone, ce qui en fait le plus grand employeur de main-d'œuvre autochtone au pays.