

CMHC SCHL
Helping to house Canadians

perspective

volume 26 march-april 1991



Communications Survey results

See page 4



perspective

Published periodically 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.

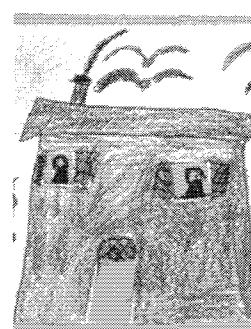


(l - r) Ted Yaworski, Mario Munzo (who spearheaded the design and coordination), Steve Horwath and Larry Sherbank

Our cover this month shows four Edmonton Branch inspectors working on a gazebo that raised some \$3000 for a worthy cause (Edmonton Inner City Housing Society) through a raffle at the Edmonton Home Show. The project, which originated from the playhouse idea already tried in St. John's and Kelowna, came as part of the local public awareness campaign in Edmonton. If anyone wants to buy a gazebo for their backyard, we hear these people can now make one blindfolded.

Contents:

The President's Column	1
Vancouver Branch Receives Special Thanks	2
What's Happening Within CMHC?	3
Communications Survey: Results	4
<i>Perspective</i> Is a "People" Publication	4
Places We Serve	7
Future Houses	9
Who Is in Shape?	11
How to Buy a Home	12
Experts in Residence: Stirring up new ideas	13



Canada



the president's column

by Eugene Fichel



Recently, each of you received a copy of our Mission and Values document. I am very proud of this document, and I would like to share with you the reasoning behind its production.

First, a clear sense of mission is vitally important in helping any organization deal with changing circumstances. A clear mission helps to constantly point the way ahead and keeps everyone moving in the same direction.

CMHC has always had a well-defined sense of mission, or of its long-term goals. We know what we have to do and how we intend to do it. All the same, the Corporation has experienced considerable change in recent years, so it's helpful to articulate the basic mission and values we all share — not only as a reminder for those who have been with the Corporation for a while but also for new employees who are still learning their way around the organization.

Second, we've produced the Mission and Values document and given all employees copies of it to make everyone more conscious of our values. The way in which we conduct ourselves will have a tremendous influence on the success of our organization. If our values are truly understood and put into practice, they will have a positive effect on the way we do our jobs and the results we achieve.

We must ensure that we know and understand the intrinsic values that guide us in our daily work lives. This will allow for greater freedom of action, because if we understand what is expected of us then only the essential controls and systems are required.

CMHC is not alone in promulgating its mission and values. With today's trends towards lateral organizational structures, decentralization and employee empowerment, many companies feel it is increasingly important that their employees be more aware of their mission and values, and that they move with common purpose and in a common direction.

These, then, are the reasons we've consolidated our mission, values and strategic directions into one booklet. The document is intended to be a source of guidance in carrying out our daily work. Our mission is still the same, and our core values reflect the basic values which have guided the Corporation for nearly 45 years.

Now that you have received a copy of the Mission and Values document, what are you expected to do with it?

Well, first of all, I would strongly encourage you to read it and to develop a common understanding of its contents. More than that, I want it to be of assistance to you as you go about doing your specific job.

As some of you may know, a series of workshops on CMHC's mission and values are being held for senior managers at the sector/regional level. Managers are being challenged to ensure that their activities and decisions are guided by the values and principles. These sessions will be followed by local meetings of managers and their staffs. Everyone will, therefore, have an opportunity to participate in discussions of how CMHC's corporate values relate to their day-to-day activities. Your input into these sessions could lead to some refinements to the document itself.

Some employees may feel that our mission and values are too idealistic, impossible to live up to continuously. Yes, we have set high standards for ourselves, but that's no reason for not striving to live up to them. After all, it is through our collective efforts at making our values a meaningful part of our daily work that the real value of our Mission and Values document is manifested. ■

VANCOUVER BRANCH Receives Special Thanks

by Lee Owen

On 9 November 1989, unusually heavy rains caused flooding and mountain slides, which forced evacuation of more than 100 band members from the Oweekeno Village, located approximately 480 km north of Vancouver. The evacuees were temporarily relocated in Port Hardy.

According to Alex Buckman, Vancouver Branch Program Officer responsible for Rural and Native Housing in that area, "Considering the severity of the mudslides, it was miraculous that there were no lives lost. Somehow it happened at the one time when all the residents in the affected area were away from their homes." The flooding forced relocation of eight homes on the Oweekeno Indian Reserve, four of which were assisted by CMHC. Of the four CMHC-assisted units, one was totally destroyed and one had to be relocated.

CMHC and INAC responded to the disaster by immediately providing joint guidance and technical support to the Band. Plans were made to rebuild and relocate homes well away from the flood zone, with INAC covering the infrastructure costs as well as the cost of constructing a concrete sluice to funnel flood waters safely off the mountain. Opting to take



Oweekeno Village was littered with debris, 15 centimeters of sand, and lots of trees and brush.

an active role in the rebuilding and relocating of their homes, Oweekeno band members hired Bill Tallio of the Bella Coola Band to manage the project and work with CMHC and INAC officials.

By September 1990, less than a year after the disaster, the majority of the reconstruction work was complete. Buckman reports that the eight homes affected by the flood have all been relocated in a new subdivision within the Katit Indian Reserve No. 1. He expects all the finishing touches to be completed by the end of the year, and says there are rumours of a gala grand opening being planned for the spring of 1991.

The Oweekeno Band Council members were so impressed with the technical and financial assistance provided by CMHC and INAC that they placed an ad expressing their appreciation in Vancouver's *Province* newspaper. "The ad came as a complete surprise to all of us," says Vancouver Branch Manager Mike Young. "I was so impressed with the Band's heartfelt gesture of appreciation that I immediately phoned them and then sent off a letter of thanks. While people have occasionally written to thank us for some aspect of our work in the past, in my 21 years with CMHC I have never witnessed somebody going to the trouble of using the newspaper as a thank-you medium. Needless to say, it was very gratifying for all of us to receive that kind of feedback."



WHAT'S HAPPENING Within CMHC?

Short news capsules of current activities at National and field offices



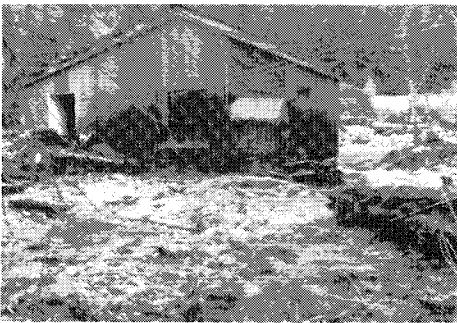
One unfinished house was completely destroyed. If it had been three weeks later, occupants would probably have been killed.



Oweekeno Village — an aerial view of the deforested area about 200 metres wide.



Remains of a house destroyed by mudslides.



On this house, you can see the floodwater height and damage caused to the rear wall. ■

Charlottetown — CMHC's only Branch in Prince Edward Island has a new address: Suite 300, Royal Trust Tower, 119 Kent Street, Charlottetown, PEI, C1A 1N3. It isn't very far from the old office, for those who know the city.

Halifax — The Branch office has just been extensively renovated.

National Office — Ramon Sepulveda, Technical Planning and Support Division, has another activity: he is a published author. His book, *Red Rock*, was officially launched with wine and a reading at the National Library of Canada on November 13.

Saint John, NB — The Atlantic Regional Office and Saint John Local Office came together, physically, in a new location at 1 Brunswick Square, Suite 1410, Saint John, NB, E2L 4V1, although operations remain at "arm's length."

Alumnus goes to Venezuela — Norm Hallendy, a CMHC retiree who wrote several articles on northern settlements for this publication, was recently in Venezuela making a presentation on Canada's Inuit and their sacred sites to the World Archeological Congress. He is not an archaeologist and doesn't go around digging like archaeologists are supposed to, but he enjoys "digging into the minds of the elders," he says, "and over the years, I often found myself humbled by their wisdom."

All locations — It will be census time again this summer, and it is in the Corporation's interest to see a successful census exercise. Changes that have taken place across Canada since the last census can have an impact on housing needs. While we don't have significant public mailing lists to heighten public awareness, we can do our part by displaying appropriate posters or promotional material for visitors. ■



Communications Survey: Results

Not too many changes

Perspective readership communication surveys were conducted in 1981, 1988 and 1990. Your participation is always valued. With more data available, we are reaching the point where trends can be spotted, where changes may become startlingly apparent, and where valuable data can be supplied to management. So, first of all, thanks to everyone who returned the centre sheets from the May 1990 issue of *Perspective*. One point is already clear: there is a remarkable consistency in many responses. While on the one hand you are telling us most things are being handled pretty well, you are pointing out on the other hand, with consistency, where employees think we can do better.

Video viewing

Although there was some reference to videos in 1988, they have really become more known to employees in the period since then, so we also have some new statistics, and perhaps some of the answers to our original

questions have led to more questions. As expected, a large majority see both video newsletters and *Perspective* as secondary sources of information, rather than primary sources. About 1/3 or 32.8 per cent say videos are always useful and informative, and another 43.2 per cent say they are sometimes useful and informative. Perhaps some concern should be noted at an unusually high percentage (almost 13 per cent) who have no opinion. That is fairly close to the 16.8 per cent of employees who say that they have yet to see their first video, so of course they would have no opinion.

Almost 45 per cent of all employees saw two or fewer CMHC video newsletters over the past 18 months, and more than 37 per cent reported viewing time difficulties. So here is one lesson from the latest survey: the majority of staff see benefit in these newsletters, but far too many are not viewing them. We will have to follow up here.

Perspective

Compared with two years ago, *Perspective* today is seen as "more useful" by 48.8 per cent of respondents, "about the same" by 36 per cent, and "less useful" by 4.8 per cent. Another 10.4 per cent gave no opinion.

After reading it, about half of you discard your *Perspective*, but 20 per cent keep selected issues for special content and 17 per cent keep permanent files.

The most popular content is "Branch Activities," followed in order by the transfer list, human interest items, the Places We Serve series, the President's Column, and National Office or divisional activities.

Rating regular features on a 1 to 10 scale, 10 being best, you gave us an average of 7 on all except the transfer list, which scored 4. This probably reflects concern about timeliness, according to the comments received.

Perspective Is A "People" Publication

A complete index to English-language items in *Perspective* appeared in the February 1988 issue. The index covered the previous 11 years, and the issue is in very short supply. Now, we are in a position to offer a French-language index, because material has not always been the same. To finalize our index, the remaining three years of English articles were completed, omitting only

brief references and sports items. *Perspective* is now indexed in both English and French. In completing the final three years, we also took a look at the content to ensure we were meeting our mandate as an employee publication. While we found overlapping interests in some cases, here are some interesting figures, counted by number of articles. In three years, 1988-89-90, we published

96 articles on business issues, National Office divisions, activities and so on; 73 articles on human resource issues, alumni, employee profiles or activities; 50 articles about or submitted by our field offices, including regional offices; and 79 articles categorized as "other." (These included United Way activities, sporting events, recreation club, health and safety, humour and so on.)

Given our audience, managers, computer experts, inspectors, appraisers, secretaries, officers, clerks and others, an overall rating of 7 is indeed satisfying since the needs of each group are different. Some of your comments are included at the end of this report.

Present information sources

Table A shows the top ten sources of information from the 1990 survey, ranked by major source preference, compared with the percentage for the same items in 1988.

supplying background and supplementary information, rather than serving as a primary source. The implication is that something else may not be working.

The ubiquitous grapevine increased in total from 86 per cent to 90.4 per cent, but there was also a shift from major towards minor source, and that is encouraging.

Video newsletters rated highly as a minor source, but did not make it into the top 10 major sources.

Preferred information sources

Table B shows the top 10 preferred sources, in order of "major source" preference, compared with 1988 totals. The similarities in the totals between 1988 and 1990 are notable, and serve to substantiate the validity of both surveys.

The noteworthy changes are not in the totals, but rather in some of the differences found between responses from the field as opposed to National Office.

Field office staff would like to see bulletin boards as major information sources much more than National Office (43.2 per cent and 27.7 per cent respectively).

Field office staff also like to hear news on the grapevine more than staff in Ottawa (21.6 per cent as opposed to 14.9 per cent).

Video newsletters are almost twice as popular in the field (54 per cent) than at National Office (30 per cent). General memos are also more sought-after in the field than at National Office (64 per cent compared to 45 per cent). ▶

Table A
Top Ten Information Sources, 1990

Item	Major Source	Minor Source	Total	1988 Total
Manager/supervisor	64.0 %	31.2 %	95.2 %	92.0 %
Other	56.8	41.6	98.4	—
General memos	43.2	50.4	93.6	92.0
The grapevine	42.4	48.0	90.4	86.0
Small meetings	37.6	47.2	84.8	79.0
Letters, files	37.6	46.4	84.0	86.0
Perspective	35.2	56.8	92.0	81.0
Manuals, texts	34.4	49.6	84.0	82.0
Sr. Management	23.2	48.0	71.2	60.0
Bulletin Boards	17.6	64.8	82.4	79.0

Although there has been a small improvement in the number of people who gather information from managers and supervisors, a higher percentage now rates this source as minor (rather than major).

The nature of our business is such that GMs, files and other written material will remain a consistent source of information, but there has been an increase in the information received from senior management (positive) and a substantial increase in the number who rate *Perspective* as a major source of information (negative). We appreciate your response to this publication, but production lead time suggests it should be

Table B
Information sources preferred by employees

Item	Major Source	Minor Source	Total	1988 Total
Manager/supervisor	93.7 %	6.3 %	99.0 %	98.0 %
All others*	78.8	20.1	98.9	—
Sr. Management	70.9	21.4	92.3	93.0
Small group meetings	65.4	27.7	93.1	91.0
Employee orientation	63.9	27.4	91.3	85.0
Employee annual report	54.3	36.3	90.6	79.0
General memos	54.1	40.0	94.1	93.0
Perspective	50.1	44.7	94.8	85.0
Manuals, texts	46.1	42.7	88.9	85.0
Letters, files	45.1	46.3	91.4	86.0

* Unfortunately, respondents were not invited to identify "other sources" — that will be adjusted next time.

General communications

The number who feel CMHC is trying to keep them informed has jumped from 83 per cent in 1988 to 96 per cent in 1990, recognizing that efforts are being made.

The number who read the bulletin boards regularly (despite preferences noted above) has dropped from 77 per cent to 69 per cent, and about one-third would like to see more two-way communication. Supervisors are credited with being slightly better at recognizing work well done, but a substantially greater number of employees feel they were given insufficient information on how to do their current job when they accepted it.

A selection of comments

The following comments are from written notes on the survey forms. Such comments are more difficult to quantify, although the frequency at which subject areas appear provides some additional insights into employee perceptions and concerns.

On communication in general

"Communication within the Corporation has improved immensely over the past two years."

"I believe *Dialogue* should be resurrected. The problem I had with it in the past was that the answers were only Corporation policy — could be found in manuals. We need a column that challenges/investigates current policies ... we need an "ombudsman" office with the mandate to challenge...."

"Bulletin boards are only as good as their maintenance."

"CMHC at all levels makes every effort to keep its employees current in the work area and in personal benefits...."

"... without an orientation to the Corporation, it is hard to digest the value of information available...."

"The only communication I have from my supervisor is his reminder (on CORONET) once a month that he wants my monthly activity report...."

"Official information is slow moving. The grapevine is faster, leading to distorted views before actual information is available."

On Perspective

"Perhaps you could publish the mandate of internal communications at CMHC?"

"Present format is pretty good."

"A little more emphasis on explaining housing programs; just as you profile branch offices (which is great!) you should profile programs."

"To be believable, an employee magazine has to have realistic stories, which may include some

negatives. The publication can still be upbeat, but real issues to employees must be covered fairly and accurately — for example, an article on the effect of non-smoking policy...."

"I'd settle for less content if it were more current."

On video newsletters

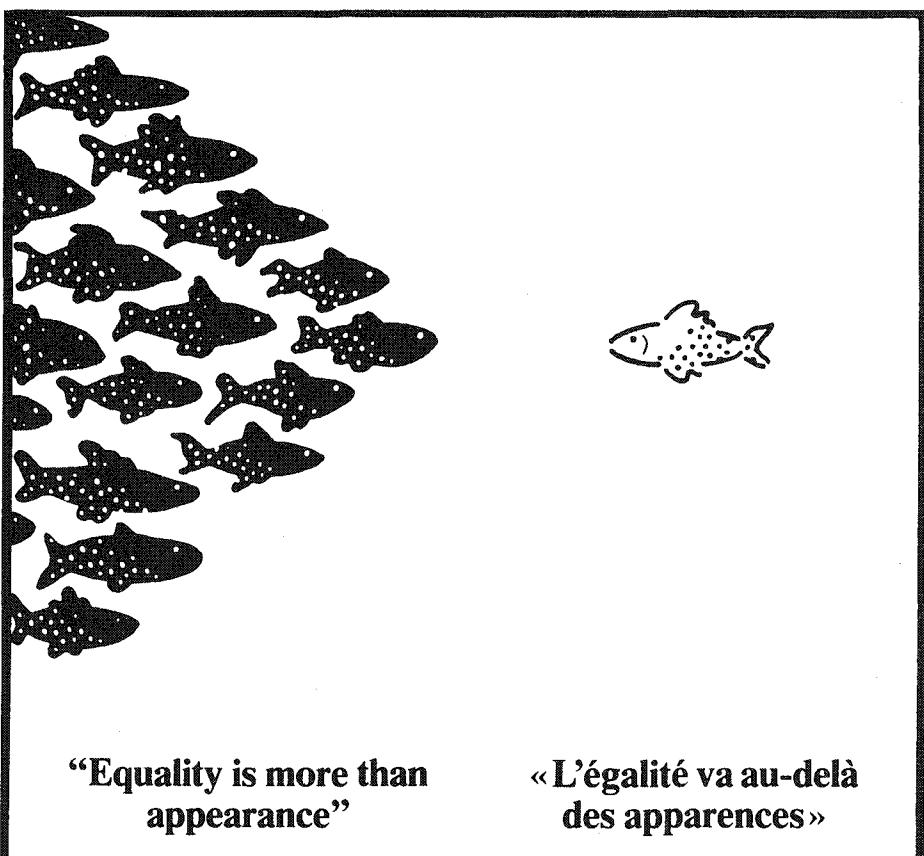
"In a small office, you simply have to make time (to see them) on an individual basis."

"(Would like to see) more visits to housing projects under construction, interviews with clients."

"Could they come in VHS, so we could watch at home?"

"Needs more field items."

"Great — keep them coming." ■



"Equality is more than appearance"

Canadian Human Rights
Commission

«L'égalité va au-delà des apparences»

Commission canadienne
des droits de la personne



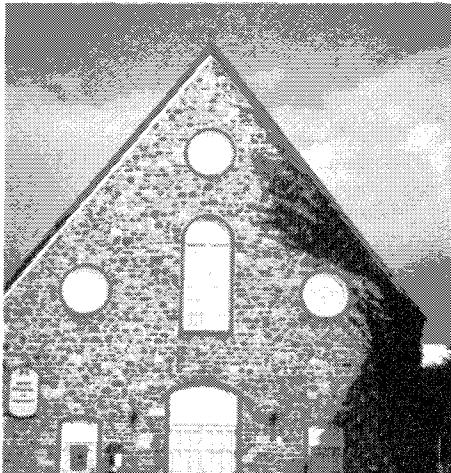
PLACES WE SERVE: Rimouski, A City On The Lower St. Lawrence

by Lucie Chartrand

Before talking about the Rimouski Branch Office and the city itself, I would like to provide you with a few details concerning my trip.

After leaving Ottawa, I arrived in Quebec City where I had to change planes to reach Rimouski. I followed the usual routine: showed my ticket at the desk, received my boarding card before going to my departure gate; there, a woman introduced the young man next to me as "my" pilot. Indeed, I was the only passenger aboard a Cessna 310, designed to accommodate four passengers. Don't get the wrong idea; this is definitely not because Rimouski is not a popular spot to visit, but rather because I had chosen to land directly in Rimouski rather than in Mont-Joli, which is 20 minutes from Rimouski and which handles several flights daily. Just because the Rimouski Municipal Airport is not the busiest does not mean that it does not offer an excellent service.

Rimouski Regional Museum
(former 1834 parish church)



The Rimouski Branch is a level four office with 15 employees serving a territory stretching approximately 925 kilometres from La Pocatière to the Magdalen Islands, with a total population of nearly 320 000. The main centres of activity are Rimouski itself, Matane, Rivière-du-Loup and Gaspé, with the largest files being underwriting (1300 units in 1989) and portfolio management (121 projects containing 2067 units for an annual disbursement of \$4 723 236).

Rimouski, located almost mid-distance between Quebec City and Gaspé, is the administrative capital of Eastern Quebec. The city extends over three levels from the St. Lawrence to the bank, which dominates the whole community. The panorama is exceptional, and it is said that the landscapes are among the most beautiful in North America. This city contains the University of Quebec in Rimouski, a CEGEP, Quebec and Canadian government offices, a few art galleries, the Rimouski Regional Museum, an equestrian academy, several maritime and oceanic centres and a whole range of professional services. Québec-Téléphone, the second largest telecommunications company in Quebec as well as the second largest private sector employer in Rimouski, also has its headquarters in Rimouski. Other sources of income in the area are the agri-food industry, fishing, lumber and, of course, tourism.



"Brise des îlets" co-op, formerly a seasonal hotel on Îles du Bic

In the Micmac Indian vernacular, Rimouski means "land of the moose" or "dog house," no explanation exists for the latter meaning.

**With the advent of the
seigniorial system in 1688,
the Rimouski Seigneury was
granted to Sieur de la
Cardonnière. The first settler
arrived in 1696, and from
generation to generation
Rimouski has grown and has
been recognized as a city
since 1869. ▶**

In 1950, Rimouski was devastated by a fire that left 2000 people homeless. The fire started in the Price Brothers lumberyard before spreading to the city, due to very strong winds. In spite of this destructive fire, the building, which is now the Rimouski Regional Museum, was spared, as were certain other historical monuments. This building, dating from 1823/24, was used as a parish church until 1862. After 1862, several uses were made of



Nine employees and the Manager, Gérald Bruneau (far right)

the building: college-seminary, primary school and so on. After having housed the Archdiocese of Rimouski's art collection for some 15 years, the Regional Museum now concentrates its activities on the diffusion of contemporary art.

As you can note, Rimouski is a small city with 45 000 residents where there is much to do and see. "I love it here," Gérald Bruneau, CMHC Branch Manager, confided to me. "For me this means coming back to my roots, and it is a great place to bring up my family. Here, we take the time to take time. One of the area's greatest assets is the importance attributed to human relations."

All the employees with whom I talked said that they liked the city, the region, the people and their work in the Branch. As is the case for any small office covering a territory of this scope with a staff of 15, flexibility is essential but also appreciated. Thus, the appraiser doubles as the market analyst; the Manager's secretary is also the receptionist; the Program Manager looks after both the social and economic aspects at the same time, and so on. Thus, everyone has to have a finger in CMHC's activity pie as it were, and the challenge nevertheless is to provide quality service. The Rimouski employees, whose experience ranges from two months to 15 years, claim to like the versatility required in their work as well as the related independence.

What is it that makes people want to spend so many years in the same location? According to François Lévesque, Portfolio Manager, "Tranquility and good clean air. One develops a love of the river, the sea. And, moreover, when you marry a woman you adopt her region." And it seemed to me that these words were spoken with real pleasure. ■

Lamontagne House in Rimouski (XVIII century)



FUTURE HOUSES May Be Protected From Bee Swarms

As part of our efforts to make Canadians more aware of the federal role in housing, a number of ideas were considered which went far beyond the concept of television advertising.

Christine G. Warne, former Vice-President, Public Affairs and Corporate Secretary, came up with one idea in 1989 that has turned out a winner! One area where the Decima Survey showed we had achieved only limited awareness was among young Canadians. This suggested there could be merit in a national schools program. As resources were limited, we decided to go with a simple, low-cost approach and the first phase, "Homemade Fun," was directed to the younger ages, kindergarten to Grade 8. The success achieved here leads to ideas for expansion to the high school age groups and the development of more detailed resource materials.

Homemade fun

The first CMHC Children's Art Project took approximately a year to conceptualize, test and implement. Feedback suggests it was a resounding success, with literally thousands of Canadian school children sending their art, through their teachers and schools. The volume was so great that we had to find a large basement room at National Office to sort and select entries.

CMHC's objective was to increase the awareness level of the federal role in housing through such materials as brochures and certificates distributed to teachers, parents and children as part of the project, but also to make young Canadians more aware of their physical environment, and of how housing in Canada has changed, why it has changed and where it may go in the future.

The largest number of entries came from Ontario, as may be expected, but entries were also received from as far away as Whitehorse, Yukon and Outer Cove, Newfoundland.

- my home/my neighbourhood,
- the history of housing in Canada, and
- housing in the future.

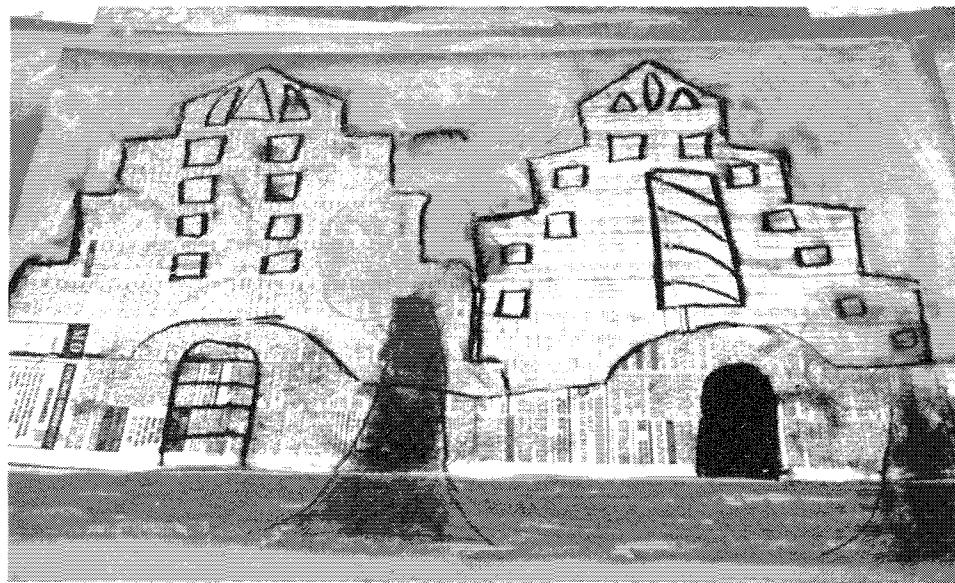
Suggested activities varied from having students tell a story about the kinds of buildings they pass on the way to school, and to draw one of them, through reviewing sci-fi comic books for ideas about futuristic homes, discussions about housing requirements on the moon and the possibilities of living beneath the sea. All ideas were designed to get young creative juices flowing! Then, within those themes, specific ideas were projected for the various age groups — clearly responses from five-year-olds would differ from those of grade 8 students.

Response

Information directed to teachers was well received, and entries in the art collection came from entire classes, with focus on various thematic subjects.

Most of the futuristic ideas came from the older age groups; among their ideas:

- a home that is proof against swarms of bees, as well as earthquakes, hurricanes and other disasters,
- carefully structured underwater dwellings,
- future homes built over water — complete with fast food outlets, and
- an environmentally conscious igloo! ▶



◀ This multimedia art included scraps of newspaper. It was prepared by 8-year-old Marc Lepage of Regina.



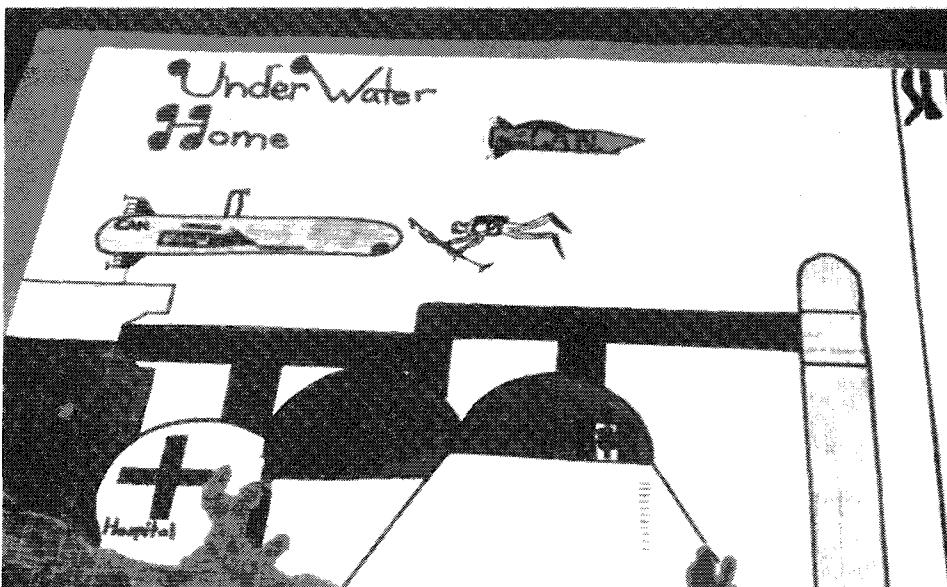
Christine Warne and Terry Linford (Public Affairs Centre) examine art for possible use in the Annual Report.

Interestingly, a large proportion of the pictured homes depicted structures only — students frequently did not show people in or around them.

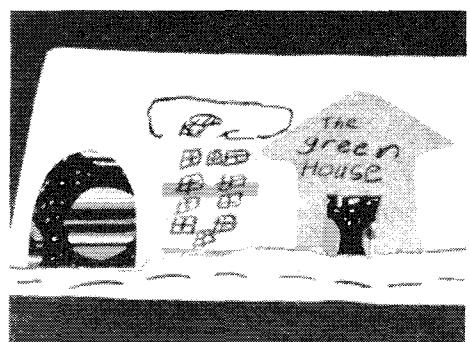
Feedback

Evaluation forms were enclosed in teachers' kits, and feedback confirms that CMHC is being increasingly seen as a caring agency. "We had a tremendous response from both teachers and students," says Warne, "and this was an opportunity to achieve a low-cost multifaceted impact on

several publics: children, parents and educators, with a spinoff to a broader set of Canadians as we consider related national, provincial or local opportunities for using the entries." There is little doubt that thousands of young Canadians have given more thought to housing in recent weeks than ever before. Some of their housing ideas are reproduced on these pages, and other examples will appear in the Corporation's next Annual Report. ■



◀ A grade 5 student from Ottawa came up with this well-drawn idea for an underwater home.



A student in Gimli, Manitoba, had an environment in mind, perhaps, when he named his entry the "Green House."



Who Is In Shape?

by Gilles Girard

Around 23:30 at The Peaks, typical of any region, Warne and Girard were challenged by a GM (Mulvihill) to mountain climbing. Mulvihill picked the area and the mountain: Mount Kidd in the Rockies. A ranger on duty at the top would confirm the feat.

However, National office representatives decided to bring a camera in case the field assumption was inappropriate. The Lone Rangeress who should have been there to greet us and confirm the ascent was absent. Thank God we had a camera!

We decided that the three of us would go through the tree line the next day and reach the top of the mountain. After verification with local people, we found that there was no official trail to reach the peak and that it would take untrained climbers 3.5 hours to climb up and 1.5 hours to return.

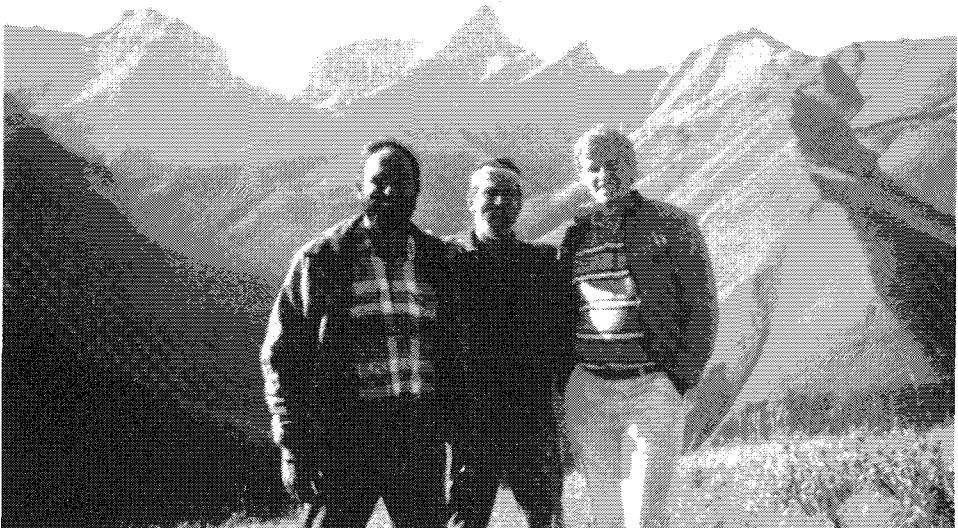
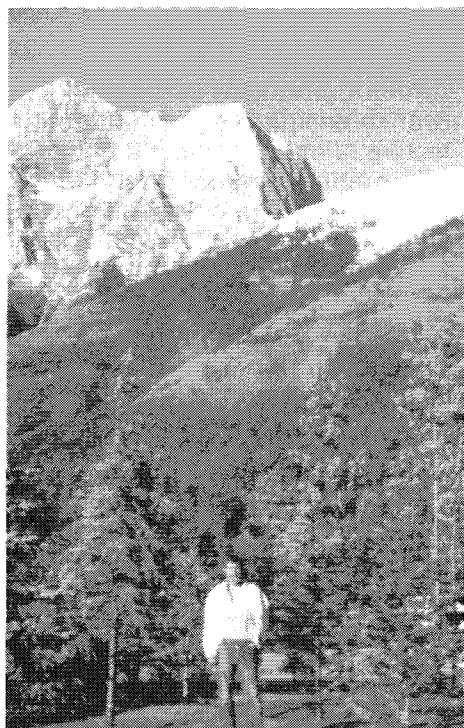
The climb started at 15:00 on September 11, after an afternoon management meeting. The climbers were to return at the latest by 20:00 for further committee management duty, and were not to be late.

We were briefed on some tricks to use should we encounter sheep, black bears or grizzlies, which abound on Mount Kidd.

A few comments must be made about the ascent. Before we reached the tree line, we could not find any trail and Bob had forgotten his machete, so we went through the bush in the real sense. When we reached a high cliff, Bob suggested to Bill, who was halfway up, to go around it. Gilles agreed with Bob's suggestion. Bill came back down. We finally arrived at the top and our heartbeats reached a high level. We made it. The proof is in the photo below. The sight was exhilarating and its beauty almost impossible to describe.

After a 30-minute rest, we decided to return to base. The descent was so steep that when we reached the bottom, the seats of our pants were green (with grass stains).

Fifty-nine minutes later, we were back at The Peaks, well in advance of the next meeting deadline. Was a "Blue" ever refreshing! ■





HOW TO Buy A Home

by Irene Gessler

When the members of the Public Affairs Committee at Regina Branch decided to pool their collective talents and host a public information seminar on the topic of home buying, everyone on the committee agreed it was a good idea whose time had come.



Chief Appraiser Murray Hogan tells the audience how they can best determine their housing needs.

With a stable housing market and prices for homes among the most affordable in the country, committee members knew there was considerable interest in home buying.

As employees of the federal government's housing agency, they also knew they had a lot of information on the subject that would be of enormous benefit to potential home-owners. Moreover, the seminar would be an ideal kickoff for future activities planned to promote the Corporation's objective of becoming a major disseminator of information.

What they didn't know was how the public would respond to a seminar of this kind. After all, it hadn't been done before.

Since the only way to find out was to do it, a team was struck to meet the challenge. Headed by Program Operations Manager Don Parker, the group included Business Development Officer Vicki Radons, Provincial Communications Officer Irene Gessler, and the heads of the Underwriting, Appraisal, Inspections, Asset Management and Market Analysis departments.

Meeting frequently over a period of several weeks, the team planned its marketing strategy and fine-tuned the seminar content.

Market Analyst Tim Gross was to be first off the mark with a discourse on understanding the local housing market. Grant Powell, Underwriting Program Manager, was to be next with a presentation on financing options.

He was to be followed by Chief Appraiser Murray Hogan and Chief Inspector Larry O'Toole discussing, respectively, the topics of determining one's particular housing needs and evaluating the condition of a potential house purchase. Arne Strom, Manager, Asset Management, was to round out the field with a sobering but enlightening discussion about what can happen if you buy "beyond your means."

Meanwhile, the communications department, in co-operation with team members, was equally busy developing and delivering a

promotional strategy for the seminars, which were scheduled to take place on the evenings of Wednesday, November 21st and 28th at the Regina Public Library.

Taking no chances that the public would fail to hear about the seminars, they bought air time on the local cable television channel for a two-week period, and ran a large advertisement in the *Regina Leader-Post* two days before each seminar, and another large advertisement in the *Regina Real Estate Review* on the Friday preceding the final seminar. News releases were sent to all local media outlets, while promotional posters and handbills were distributed to a number of locations, including all major lending institutions and realtors. For a full week, a local television station conducted daily interviews with seminar participants, while the seminar moderator and one of the presenters were interviewed for a local community cable program.



Part of the "crowd" at the last of two housing information seminars put on by the Regina Branch.



On the evening of the first seminar, bad weather threatened to play havoc with the team's plans. Sleet and snow turned city streets into skating rinks, and only one person had arrived five minutes before the seminar was scheduled to begin. Deciding to briefly delay the starting time, the team waited apprehensively.

Slowly, one by one, and two by two, the audience began to arrive. Within ten minutes, the meeting room on the second floor of the Regina Public Library was filled with people wanting to know everything CMHC could tell them about buying a home.

The next week was the same story — a full house!

And how did the public feel about the efforts CMHC made to clue it in on the ins and outs of home buying? Overwhelmingly positive, according to comments made at the seminars and responses to questionnaires completed by those in attendance. "Good seminar," wrote one respondent. "One of the best seminars I've ever attended!" wrote another.

This public enthusiasm for the seminars was shared by team members. Echoing the sentiments of his colleagues, Chief Appraiser Murray Hogan described the seminars as "among the most worthwhile and rewarding events I've been involved in during my 13 years at CMHC." Underwriting Manager Grant Powell agreed that the seminars were a good experience, "because we filled a need by getting down to the grass roots and talking directly to the consumer."

Powell and his colleagues won't have to wait long to talk to consumers again since the Regina Branch Public Affairs Committee is already planning future events for a wide variety of audiences on housing-related topics. ■

EXPERTS IN RESIDENCE: Stirring up new ideas

It is not often that a person is encouraged to put aside a regular job to pursue ideas and subjects that have been a personal and professional "bee in the bonnet" for years.

That is exactly what one 35-year-old CMHC economist and market analyst was able to do under an innovative research program. Called "Experts in Residence" and run by the Centre for Future Studies and Living Environments at National Office, the program is designed to stimulate new and adventurous thinking about housing issues, and help keep CMHC at the top of its field.

As the first "expert in residence," Will Dunning of the Atlantic Region office spent six months examining "The Renter of the Future," a subject he has in one way or another been following and thinking about since joining CMHC and being a tenant in Toronto in the early 1980s.

But like many people, the day-to-day demands of the job left him with less time than necessary to refine his ideas and only limited forums in which to present them. Through the program he's had both.

"It has been a tremendous experience," says Dunning. "I submitted a research proposal because I had something to say about a housing issue which concerned me. I wanted to put it on the policy agenda, get it talked about and push myself to the limits of my creativity."

In November, Dunning held a free-wheeling discussion with members of CMHC's senior management on his findings and proposed solutions, and already his work is attracting international attention. An abstract of his work resulted in an invitation to address a conference on "Housing Policy as a Strategy for Change" in Norway this summer. And later this year, his research will be published by CMHC and made available to other analysts, policymakers and opinion leaders, not only at CMHC and federal departments, but also in other levels of government, universities and the private sector.

Expertise key to success

"More and more the value of the Corporation relates to our ability to look ahead and provide options and answers to a host of interrelated and changing factors influencing the way Canadians live and their housing needs," says Stephen Pomeroy, who heads up the Centre for Future Studies. ▶

Eugene Fichel receives the first copy of Will Dunning's paper.



"We are increasingly interested in the information and technology transfer business. To do this well, a Corporation has to be open to and actively seek out and invest in new ideas."

That's where the Experts in Residence Program comes in. Under the program, knowledgeable people within and outside the Corporation are invited to Ottawa to pursue their own housing-related research projects for six months to a year at CMHC's expense. In the process, the Corporation and its managers are constantly being exposed to new ideas and new perspectives.

"In a way, the idea from the beginning has been to shake the Corporation up a bit and keep us from always thinking along safe, well-worn grooves," says Pomeroy.

A bee in the bonnet

For Dunning, who divided his time between Ottawa and his home, being an expert in residence gave him access to the resources of the Corporation, and a chance to work with other experts in different disciplines on an issue he says has been a "bee in my bonnet" since he was a renter in Toronto in the early 1980s.

"Rents were increasing at a tremendous rate and tenants' rights and activism were growing. There was a tremendous amount of anxiety and insecurity.

I remember being at meetings where tenants were afraid of facing 15 to 20 per cent rent increases every year for the next three or four years."

His research confirmed his view that affordability in the rental market, particularly in the major urban centres, is a significant problem and one that will grow more severe.

With over a million renters spending, in total, nearly \$3 billion more than they could afford for shelter in 1986, Dunning's projections suggest that the number of renters with affordability problems could increase by between 21 000 and 45 000 a year during the next decade.

Big developers less important
His studies also look at the role of large developers and suggest that they may be less important in resolving the supply of affordable rental housing than often supposed.

"I suggest that the corporations have really only had a dominant role in the 1960s," he explains. "Before that and since then, most supply has come from individual investors and small companies. This means that a lot of rental housing will be in forms other than in highrises and will often be created by means other than new construction."

"This presents a challenging problem for market analysts because it becomes very difficult to measure changes in the rental housing stock."

Dunning says that while he approached his paper with strong views, the process of researching and reviewing helped

him develop some new perspectives on housing issues. He acquired, for example, a deeper appreciation of the extent to which housing issues are related to the environment.

Older suburbs in larger cities, he argues, are ripe for redevelopment in ways that would benefit the environment. By reducing urban sprawl and permitting greater use of public transportation, for example, redevelopment can contribute to reducing traffic congestion and air pollution.

Dunning says that while his period away from work had all the usual benefits associated with a sabbatical, it was by no means a holiday. "I put a lot of pressure on myself to take advantage of this opportunity to produce something worthwhile." ■

Your opportunity to be an Expert in Residence

Applications are now being accepted for the 1991 Experts in Residence Program. The deadline is May 1st, and employees are encouraged to submit proposals.

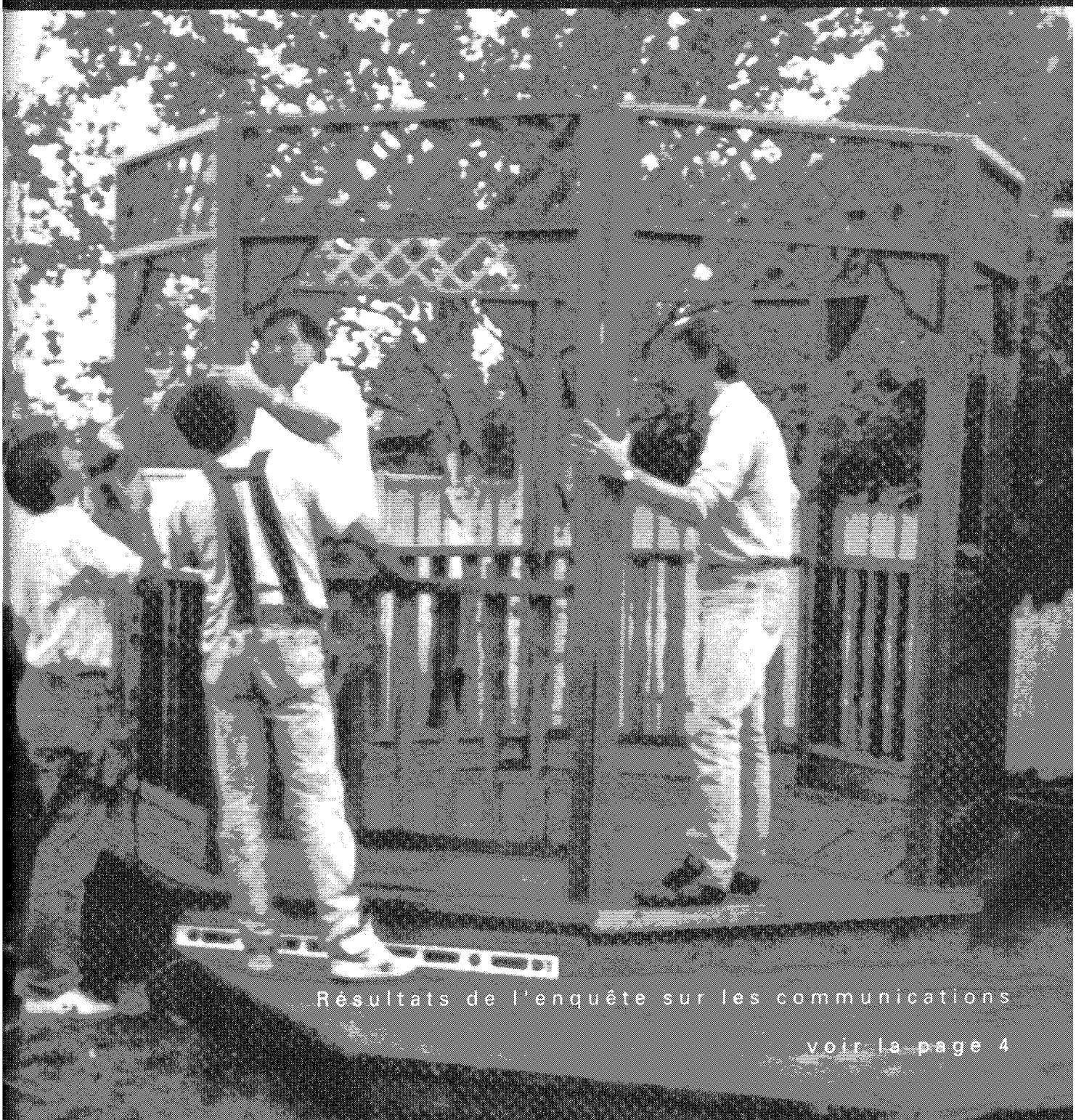
Applicants should have proven experience in housing or a related discipline and be able to initiate, develop and complete a research project exploring an issue that will affect housing or living environments in the future.

Applications and Detailed Guidelines are contained in the program brochure, which was mailed to all offices. Ask your manager or supervisor for a copy, or contact Stephen Pomeroy, Manager, Centre for Future Studies in Housing and Living Environments, National Office.

SCHL CMHC
Question habitation, comptez sur nous

perspective

volume 26 mars-avril 1991



Résultats de l'enquête sur les communications

sur la page 1



perspective

Journal publié périodiquement pour les employés de La Société canadienne d'hypothèques et de logement. Veuillez adresser vos articles ou toutes communications et suggestions relatives à la rédactrice en chef de *Perspective*, Centre des relations publiques, Bureau national.

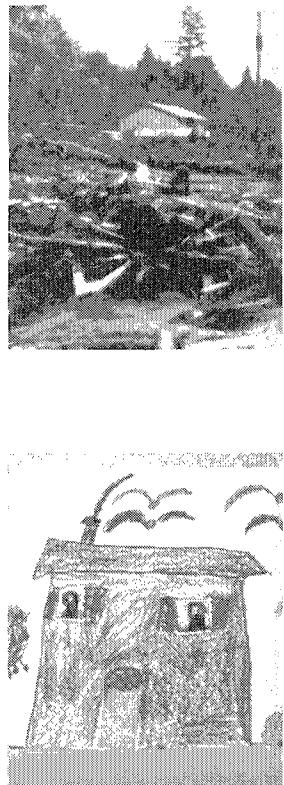


(g - d) Ted Yaworski,
Mario Munzo (responsable de
la conception et de la coordi-
nation), Steve Horwath et
Larry Sherbank

Ce mois-ci, on peut voir sur la couverture, quatre inspecteurs de la succursale d'Edmonton construisant un kiosque de jardin qui a permis d'amasser environ 3 000 dollars pour une cause louable (*Edmonton Inner City Housing Society*), au moyen d'une tombola organisée à l'occasion du salon de l'habitation d'Edmonton. Le projet, tiré de l'idée de la maison pour enfants déjà expérimentée à St. John's et Kelowna, a été mené dans le cadre de la campagne de sensibilisation publique d'Edmonton. Si vous voulez acheter un kiosque pour votre jardin, il paraît que ces messieurs peuvent maintenant en construire un les yeux fermés.

Sommaire :

Le mot du président	1
La succursale de Vancouver reçoit des remerciements spéciaux	2
Quoi de neuf à la SCHL?	3
Résultats de l'enquête sur les communications	4
<i>Perspective</i> : Une publication au service des employés	4
Les endroits que nous desservons	7
Les futures maisons	9
Qui est en forme?	11
Comment acheter un logement	12
Un expert en résidence : à la recherche de nouvelles idées	13



Canada

le mot du président

par Eugene Flichel



Récemment, vous avez tous reçu un exemplaire de notre document énonçant la mission et les valeurs de la Société. Je suis très fier de ce document, et je veux vous faire part du raisonnement qui a mené à sa production.

D'abord, pour qu'un organisme puisse s'adapter aux circonstances changeantes, il faut absolument une idée claire de sa mission. Si la mission est claire, le cheminement l'est aussi, et tous les membres de l'organisme marchent dans la même direction.

La SCHL a toujours énoncé clairement sa mission, ou ses objectifs à long terme. Nous savons ce que nous avons à faire et comment nous allons nous y prendre pour y arriver. Mais quand même, la SCHL a connu des changements considérables au cours des dernières années; il est donc utile d'énoncer de façon précise la mission et les valeurs de base que nous avons en commun, non seulement en guise de rappel pour ceux qui sont à la SCHL depuis un moment, mais aussi pour les nouveaux employés qui en sont encore à apprendre comment fonctionne notre organisme.

Ensuite, nous avons produit ce document et l'avons distribué à tous les employés pour nous assurer que chacun est davantage conscient de nos valeurs. La façon dont chacun d'entre nous se conduit influera considérablement sur le succès de notre organisme. Si nos valeurs sont bien comprises et mises en application, elles produiront un effet positif sur la façon dont nous nous acquittons de notre travail et sur les résultats que nous obtenons.

Nous devons nous assurer que nous connaissons et comprenons les valeurs intrinsèques qui nous guident quotidiennement dans notre vie au travail. Il en découlera une plus grande liberté d'action, car si nous comprenons ce qu'on attend de nous, il ne faut alors que les contrôles et les systèmes essentiels pour fonctionner.

La SCHL n'est pas la seule à promulguer sa mission et ses valeurs. Les tendances actuelles vers les structures organisationnelles latérales, le décentralisation et la responsabilisation des employés ont poussé de nombreuses sociétés à accorder une plus grande importance à une meilleure connaissance de leur mission et de leurs valeurs parmi leurs employés, ainsi qu'à un but et à une direction communs.

Il s'agit là des raisons pour lesquelles nous avons réuni notre mission, nos valeurs et nos orientations stratégiques dans un livret. Ce document est une source de renseignements visant à aider les employés à s'acquitter de leur travail quotidien. Notre mission reste la même, et nos valeurs essentielles sont le reflet des valeurs de base qui ont guidé la SCHL pendant près de 45 ans.

Mais maintenant que vous avez reçu votre exemplaire de l'énoncé de la mission et des valeurs de la Société, que devriez-vous en faire?

Je vous encourage d'abord fortement à le lire et à vous assurer de bien en comprendre la teneur. Mieux encore, je veux qu'il vous vienne en aide dans l'exécution de vos tâches particulières.

Comme certains d'entre vous le savent, une série d'ateliers sur la mission et les valeurs de la SCHL se déroulent depuis quelque temps à l'intention des cadres supérieurs des secteurs et des régions. On lance aux directeurs le défi de se laisser guider par les valeurs et les principes, dans leurs activités et la prise de décisions. Ces sessions seront suivies de rencontres locales entre les directeurs et leur personnel. Chacun aura donc l'occasion de participer à des discussions sur la façon dont les valeurs de la Société ont une application quotidienne. Votre participation à ces sessions pourrait contribuer à l'amélioration du document.

Certains employés pensent peut-être que notre mission et nos valeurs sont trop idéalistes, impossibles à appliquer de façon constante. Nous nous sommes effectivement fixé des normes élevées, mais rien ne justifie de ne pas essayer de les atteindre. Après tout, c'est par nos efforts collectifs visant à faire de nos valeurs un élément important de notre travail quotidien que se révèle la valeur de notre document énonçant la mission et les valeurs de la Société. ■



LA SUCCURSALE DE VANCOUVER reçoit des remerciements spéciaux

par Lee Owen

Le 9 novembre 1989, des pluies torrentielles ont causé des inondations et des éboulements qui ont forcé l'évacuation de plus de 100 membres de bandes du village d'Oweekeno, situé à environ 480 kilomètres au nord de Vancouver. Les personnes évacuées se sont réfugiées temporairement à Port Hardy.

Selon Alex Buckman, agent de programme de la succursale de Vancouver, responsable du logement pour les ruraux et les autochtones de cette région, étant donné la gravité des glissements de terrain, c'est un miracle que personne n'ait perdu la vie. Curieusement, la catastrophe s'est produite à un moment où tous les résidents du secteur touché n'étaient pas chez eux. L'inondation a forcé le déplacement de huit maisons, dont quatre étaient subventionnées par la SCHL, dans la réserve indienne d'Oweekeno. Parmi ces quatre logements, un a été totalement détruit et un autre a dû être déplacé de nouveau.

La SCHL et AINC ont réagi au désastre en fournissant immédiatement des conseils et un soutien technique à la bande. On a élaboré des plans pour la reconstruction et le déplacement des maisons loin de la zone sinistrée, et AINC a assumé les coûts



Le village d'Oweekeno était recouvert de débris, de 15 centimètres de sable et de beaucoup d'arbres et de broussailles.

d'infrastructure, ainsi que le coût de construction d'une écluse en béton pour canaliser, de façon sûre, l'inondation vers l'extérieur de la montagne. Ayant choisi de jouer un rôle actif dans la reconstruction et le déménagement de leurs maisons, les membres de la bande d'Oweekeno ont engagé Bill Tallio de la bande Bella Coola, pour gérer le projet et travailler de concert avec les représentants de la SCHL et d'AINC.

En septembre 1990, moins d'un an après la catastrophe, la majorité des travaux de construction était terminée. M. Buckman signale que les huit maisons endommagées par l'inondation ont toutes été déménagées dans un nouveau lotissement de la réserve indienne Katit no. 1. Il s'attend à ce que tous les travaux de finition soient terminés d'ici la fin de l'année. Enfin, il affirme que les rumeurs circulent voulant qu'un gala d'inauguration ait lieu au printemps 1991.

Les membres du Conseil de bande d'Oweekeno ont tellement été impressionnés par l'aide technique et financière fournie par la SCHL et AINC, qu'ils ont fait paraître une annonce exprimant leur reconnaissance dans le journal *Province* de Vancouver. Mike Young, directeur de la succursale de Vancouver, a déclaré qu'ils avaient tous été surpris de lire cette annonce. Il a été tellement impressionné par le geste sincère de la bande qu'il leur a tout de suite téléphoné, puis envoyé une lettre de remerciements. «Il est arrivé, à l'occasion, que des personnes nous écrivent pour nous remercier de notre travail, mais, en 21 ans à la SCHL, je n'ai jamais vu personne se donner autant de mal, et se servir des journaux pour faire des remerciements. Il va sans dire que cette réaction a eu un effet revalorisant sur tout le personnel,» a-t-il déclaré.



Une maison en construction a été complètement détruite. Si le sinistre était survenu trois semaines plus tard, les occupants auraient probablement été tués.



Village d'Oweekeno — vue aérienne de l'aire déboisée d'environ 200 mètres de largeur.



Ruines d'une maison détruite par des glissements de terrain.



Sur cette maison, on peut voir jusqu'où est montée l'inondation et les dégâts causés au mur arrière. ■

Quoi de neuf à la SCHL?

Brefs articles sur les activités en cours au Bureau national et dans les bureaux extérieurs

Charlottetown — La seule succursale de la SCHL à l'Île-du-Prince-Édouard a maintenant une nouvelle adresse : 119, rue Kent, pièce 300, Royal Trust Tower, Charlottetown (I.-P.-É.), C1A 1N3. Le nouveau bureau n'est pas très loin de l'ancien, pour ceux qui connaissent la ville.

Halifax — La succursale a subi d'importantes rénovations.

Bureau national — Ramon Sepulveda, Division de la planification et du soutien technique, occupe bien ses temps libres : il a publié un livre. Le lancement de son œuvre, intitulée *Red Rock* a été célébré, le 13 novembre dernier, à la Bibliothèque nationale du Canada, où on a servi du vin et présenté une séance de lecture.

Saint John (N.-B.) — Le bureau régional de l'Atlantique et le bureau local de Saint John occupent maintenant les mêmes locaux situés au 1, Brunswick Square, pièce 1410, Saint John (N.-B.), E2L 4V1, mais continuent de mener leurs activités séparément.

Un retraité au Venezuela — Norm Hallendy, retraité de la SCHL et auteur de plusieurs articles pour *Perspective* sur les colonies du Nord, s'est rendu récemment au Venezuela pour faire un exposé sur les Inuits du Canada et leurs lieux sacrés, au congrès de la *World Archeological Congress*. M. Hallendy n'est pas archéologue, et ne fait pas de fouilles, mais il aime explorer l'esprit des aînés. «Au cours des années, j'ai souvent été émerveillé par leur sagesse,» a-t-il déclaré.

Tous les bureaux — Ce sera encore une fois le temps du recensement cet été, et il est dans l'intérêt de la Société que ce soit une réussite. Les changements qui se sont produits au Canada depuis le dernier recensement peuvent influer sur les besoins de logement. Nous ne possédons pas de listes de distribution importantes pour nous aider à mieux informer le public, mais nous pouvons faire notre part en exposant des affiches ou du matériel de promotion à l'intention des visiteurs. ■



RÉSULTATS de l'enquête sur les communications

Peu de différences

Des enquêtes sur les communications ont été menées auprès des lecteurs de *Perspective* en 1981, 1988 et 1990. Comme elle nous permet d'obtenir plus de données, votre participation est toujours utile puisque nous arrivons au point où nous pouvons discerner des tendances, découvrir des changements étonnantes et fournir des données précieuses à la direction. Tout d'abord, nous remercions les personnes qui ont rempli et retourné les pages centrales de *Perspective* du mois de mai 1990. Une chose est claire, la concordance entre bon nombre de réponses est remarquable. D'une part, vous nous dites que la plupart des activités sont assez bien menées et, d'autre part, vous soulignez les mêmes points à améliorer.

Présentation de vidéos

Il a été question des vidéos dans l'enquête de 1988, mais celles-ci sont, depuis ce temps, beaucoup plus connues des employés. Nous avons donc de nouvelles statistiques, et peut-être que certaines des réponses aux questions originales ont entraîné d'autres questions. Comme prévu, une grande majorité des employés considère les bulletins vidéo et *Perspective* comme des sources d'information non pas principales, mais secondaires. Pour environ un tiers ou 32,8 p. 100 des employés, les vidéos sont toujours utiles et informatives, et 43,2 p. 100 croient qu'elles le sont parfois.

Nous devrions peut-être nous interroger sur le pourcentage exceptionnellement élevé

(presque 13 p. 100) de personnes qui n'ont pas d'opinion. Ce chiffre atteint presque les 16,8 p. 100 d'employés qui n'ont pas encore vu leur premier vidéo et qui n'ont, bien entendu, pas d'opinion.

Près de 45 p. 100 des répondants ont vu deux bulletins vidéo de la SCHL, ou moins, au cours des derniers 18 mois, et plus de 37 p. 100 ont signalé des problèmes quant à l'horaire des présentations.

Voici donc une des conclusions que nous pouvons tirer de la dernière enquête : la plupart des employés estime que ces bulletins sont utiles, mais beaucoup trop de personnes ne les voient pas. Nous allons devoir faire un suivi sur cette question.

Perspective : Une publication au service des employés

Notre numéro de février 1988 contenait un index complet des articles rédigés en anglais dans *Perspective*, lequel couvrait les 11 années précédentes de publication. Ce numéro est maintenant presque épuisé. Étant donné qu'on ne retrouve pas nécessairement les mêmes articles en français et en anglais, on a dû produire un index français séparé.

Pour terminer notre index, nous présentons les articles anglais des trois années restantes, en n'ommettant que les courtes mentions et les articles

sportifs. Nous pouvons donc annoncer que *Perspective* est maintenant répertorié, en anglais comme en français.

En faisant l'index des trois dernières années de la version anglaise et française, nous avons scruté le contenu afin de nous assurer que nous remplissons bien notre mandat à titre de publication des employés. Il y avait bien quelques articles qui touchaient à plus d'un domaine, mais voici tout de même quelques chiffres intéressants.

En trois ans nous avons publié 96 articles sur les activités de la Société, divisions du Bureau national, et le reste; 73 articles sur des questions touchant les ressources humaines, les retraités, les profils d'employés ou les activités; 50 articles portant sur ou rédigés par les bureaux extérieurs, y compris les bureaux régionaux; et 79 articles entrant dans la catégorie «autres» et touchant des sujets comme les campagnes de Centraide, des événements sportifs, le club récréatif, la santé et la sécurité, l'humour, et le reste.

Perspective

Comparativement à il y a deux ans, 48,8 p. 100 des répondants considèrent *Perspective* plus utile, 36,0 p. 100 aussi utile, et 4,8 p. 100 moins utile. Un autre 10,4 p. 100 n'ont pas exprimé d'opinions.

Après l'avoir lu, environ la moitié d'entre vous jetez votre *Perspective*, mais 20 p. 100 conservent certains numéros qui traitent de sujets particuliers et 17 p. 100 les conservent tous en dossier.

L'article le plus populaire est celui intitulé «Activités dans les succursales», suivi en ordre d'importance par «Allées et venues», les articles d'intérêt humain, la série sur les localités que nous desservons, le mot du président, ainsi que les articles sur les activités du Bureau national et des divisions.

Sur une échelle de 1 à 10, 10 représentant la meilleure cote, vous avez accordé un 7 à toutes rubriques, sauf à «Allées et venues», qui a obtenu un 4. Selon les commentaires reçus, ce résultat reflète probablement les préoccupations au sujet de la communication tardive des nouvelles. Comme nos lecteurs comprennent des directeurs, des spécialistes en informatique, des inspecteurs, des évaluateurs, des secrétaires, des agents, des commis et d'autres employés, une note générale de 7 est satisfaisante puisque les besoins de chaque groupe sont différents. Vous trouverez certains de vos commentaires à la fin du présent rapport.

Sources d'information actuelles

Le tableau A indique, en ordre de préférence, les dix principales sources d'information de l'enquête de 1990, comparativement au rang et au pourcentage obtenus pour les mêmes sources en 1988.

Le nombre de personnes qui obtiennent des renseignements

Tableau A
Dix principales sources d'information de 1990

Source	source principale	source secondaire	total	total 1988
Directeur/superviseur	64,0 %	31,2 %	95,2 %	92,0 %
Autre	56,8	41,6	98,4	—
Mémoires généraux	43,2	50,4	93,6	92,0
Sources personnelles	42,4	48,0	90,4	86,0
Petites réunions	37,6	47,2	84,8	79,0
Lettres, dossiers	37,6	46,4	84,0	86,0
<i>Perspective</i>	35,2	56,8	92,0	81,0
Manuels, textes	34,4	49,6	84,0	82,0
Haute direction	23,2	48,0	71,2	60,0
Tableaux d'affichage	17,6	64,8	82,4	79,0

auprès des directeurs et des superviseurs est un peu plus élevé, mais un pourcentage supérieur considère maintenant ce groupe comme une source secondaire (plutôt que principale).

Etant donné la nature de nos activités, les mémoires généraux, les dossiers et les autres documents écrits demeureront une source d'information constante, mais il y a une augmentation en ce qui a trait à l'information reçue de la haute direction (aspect positif) et une importante hausse du nombre de personnes qui estiment que *Perspective* est une source d'information principale (aspect négatif). Nous apprécions l'importance que vous accordez à cette publication, mais étant donné les délais de production, nous croyons qu'elle devrait plutôt fournir des renseignements documentaires et additionnels que servir de source d'information principale. Ces résultats laissent croire qu'il existe peut-être un autre problème.

En ce qui a trait aux omniprésentes sources personnelles, elles sont passées de 86 à 90,4 p. 100, mais elles sont aussi passées de source principale à source secondaire, ce qui est encourageant.

Les bulletins vidéo ont obtenu une cote élevée en tant que source secondaire, mais ne comptent pas parmi les dix principales sources d'information.

Sources d'information préférées

Le tableau B indique les dix sources préférées, selon leur cote de source principale, comparativement aux totaux de 1988. La similarité entre les totaux de 1988 et 1990 est remarquable, et sert à justifier la validité des deux enquêtes.

Dans ce tableau, les changements importants ne sont pas reliés aux totaux, mais plutôt à certains écarts entre les réponses des bureaux extérieurs et celles du Bureau national.

Le personnel des bureaux extérieurs, beaucoup plus que celui du Bureau national, aimerait que les tableaux d'affichage servent davantage de source d'information principale (43,2 contre 27,7 p. 100, respectivement).

Plus que celui d'Ottawa, le personnel des bureaux extérieurs aime aussi apprendre les nouvelles par l'intermédiaire d'autres employés (21,6 par rapport à 14,9 p. 100, respectivement).

Les bulletins vidéo sont presque deux fois plus populaires dans les bureaux extérieurs (54 p. 100) qu'au Bureau national (30 p. 100). Les Mémoires généraux sont aussi plus populaires dans les bureaux extérieurs (64 p. 100 les préfèrent, comparativement à 45 p. 100 au Bureau national). ▶

Tableau B Sources d'information préférées par les employés

Source	source principale	source secondaire	total	total 1988
Directeur/superviseur	93,7 %	6,3 %	99,0 %	98,0 %
Toutes les autres*	78,8	20,1	98,9	—
Haute direction	70,9	21,4	92,3	93,0
Réunions des petits groupes	65,4	27,7	93,1	91,0
Orientation des employés	63,9	27,4	91,3	85,0
Rapport annuel des employés	54,3	36,3	90,6	79,0
Mémoires généraux	54,1	40,0	94,1	93,0
Perspective	50,1	44,7	94,8	85,0
Manuels, textes	46,1	42,7	88,9	85,0
Lettres, dossiers	45,1	46,3	91,4	86,0

*Malheureusement, on n'a pas demandé aux répondants de préciser de quelles autres sources il s'agissait. Cette question sera réglée la prochaine fois.

Les communications en général

De 1988 à 1990, le nombre de personnes qui croient que la SCHL essaie de les tenir au courant est passé de 83 à 96 p. 100, ce qui reflète les efforts déployés en ce sens.

Le nombre de personnes qui lisent les tableaux d'affichage (en dépit de la préférence indiquée ci-dessus) est descendu de 77 à 69 p. 100, et environ le tiers aimerait qu'il y ait plus d'intercommunication. On estime que les superviseurs reconnaissent un peu plus le travail bien fait, mais un nombre encore plus grand d'employés jugent qu'ils n'ont pas, au départ, été suffisamment renseignés sur leur travail actuel.

Quelques-uns de vos commentaires

Les commentaires suivants sont tirés des remarques inscrites dans les questionnaires. Ces commentaires sont plus difficiles à quantifier, mais la fréquence à laquelle les points sont soulevés donne une meilleure idée des opinions et des préoccupations des employés.

Commentaires sur les communications en général

«La communication s'est énormément améliorée à la Société au

cours des deux dernières années.»

«À mon avis, on devrait relancer la publication *Dialogue*. Ce qui m'agaçait dans cette publication à l'époque, c'était que les réponses se limitaient à reprendre les lignes de conduite de la Société, publiées dans les manuels. Nous avons besoin d'un article qui met en question et étudie les lignes de conduite actuelles ... nous avons besoin d'un bureau médiateur dont le mandat serait de mettre en question....»

«Les tableaux d'affichage sont efficaces dans la mesure où ils sont tenus à jour.»

«À tous les niveaux, la SCHL fait tout son possible pour que ses employés soient tenus à jour en ce qui concerne leur domaine de travail et leurs avantages....»

«... sans orientation à la Société, il est difficile d'assimiler la valeur des renseignements disponibles....»

«La seule communication que j'ai avec mon superviseur, c'est lorsqu'il m'envoie une note, par Coronet, pour me rappeler de lui remettre mon rapport d'activité mensuel....»

«L'information officielle se transmet trop lentement. Le bouche à oreille est plus rapide, entraînant de mauvaises interprétations avant même que les renseignements réels soient disponibles.»

Perspective

«Vous pourriez peut-être publier le mandat relatif aux communications internes à la SCHL.»

«La présentation actuelle me plaît bien.»

«Vous devriez expliquer davantage les programmes de logement; vous devriez établir le profil des programmes comme vous tracez le portrait des succurales (ce qui est fantastique!).»

«Pour être crédible, une revue destinée aux employés se doit de présenter des histoires réelles, qui peuvent parfois être négatives. La publication peut demeurer positive, mais les questions d'intérêt réel pour les employés doivent être traitées avec justice et précision, par ex. : un article concernant les effets de la ligne de conduite sur l'interdiction de fumer, par exemple....»

«Je me contenterais de moins d'informations si elles étaient plus à jour.»

Bulletins vidéo

«Dans un petit bureau, chacun doit tout simplement prendre le temps de les regarder.»

«J'aimerais que les vidéos portent plus souvent sur les ensembles de logements en construction et les rencontres avec les clients.»

«Pourraient-ils être offerts sur cassettes VHS pour que l'on puisse les regarder à la maison?»

«Ils doivent porter davantage sur les bureaux extérieurs.»

«Ils sont intéressants, continuez à nous en envoyer.» ■

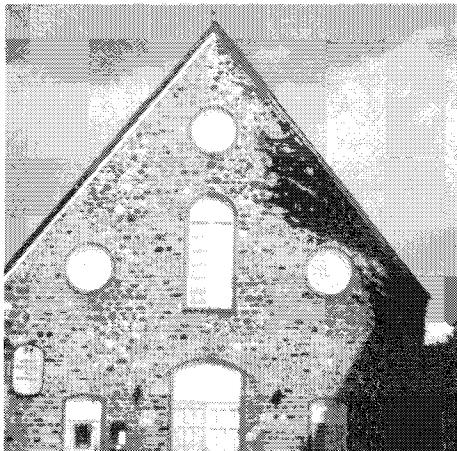
Les endroits que nous desservons : RIMOUSKI, ville du Bas-Saint-Laurent

par Lucie Chartrand

Avant de vous parler de la succursale de Rimouski et de la ville même, il faut que je vous raconte brièvement mon voyage.

Je quitte Ottawa; me voici ensuite à Québec où je dois changer d'avion pour me rendre à destination. Je vais donc au comptoir pour y faire le rituel connu du billet, de la carte d'embarquement.... Je me présente ensuite à la porte où une dame me présente le jeune homme debout à ses côtés comme étant mon pilote. Bref j'étais l'unique passager à bord d'un Cessna 310, conçu pour quatre passagers. Rassurez-vous, ce n'est pas parce que Rimouski n'est pas un endroit à fréquenter; c'est que j'avais choisi de me rendre directement à Rimouski plutôt que d'atterrir à Mont-Joli, qui est à 20 minutes de Rimouski, et qui est doté d'un aéroport d'où partent chaque jour plusieurs vols. C'est vous dire que même s'il n'y a pas achalandage à l'aéroport municipal de Rimouski, on est tout de même prêt à offrir un excellent service.

*Musée régional de Rimouski
(ancienne église paroissiale de 1834)*



La SCHL a, à Rimouski, un bureau de niveau 4 où travaillent 15 employés qui s'occupent d'un territoire qui part de La Pocatière et qui s'étend jusqu'aux îles-de-la-Madeleine, à environ 925 kilomètres plus loin. Tout le territoire compte près de 320 000 habitants. Les principaux centres d'activités du bureau sont à Rimouski même, à Matane, à Rivière-du-Loup et à Gaspé, où le gros des activités se divise entre la souscription (1 300 unités en 1989) et la gestion du portefeuille (121 projets pour 2 067 unités et un déboursé annuel de 4 723 236 \$).

Capitale administrative de l'est du Québec, Rimouski est à peu près à mi-chemin entre Québec et Gaspé. La ville est construite sur trois niveaux à partir du fleuve jusqu'à la terrasse qui surplombe toute l'agglomération. Le panorama est exceptionnel, et on dit même que les paysages sont parmi les plus beaux en Amérique du Nord. On y retrouve l'Université du Québec à Rimouski, un CEGEP, des bureaux gouvernementaux du Québec et du Canada, quelques galeries d'art, le Musée régional de Rimouski, une académie équestre, plusieurs centres maritimes et océanographiques, et une gamme de services professionnels. Québec-Téléphone a aussi ses bureaux à Rimouski. C'est la deuxième compagnie de télécommunication au Québec et le deuxième employeur du secteur privé à Rimouski. Les autres sources de revenu sont l'industrie agro-alimentaire, la pêche, la coupe du bois, et bien sûr, le tourisme.



Co-op Brise des Îlets, anciennement un hôtel saisonnier, au Bic

Rimouski signifie en indien Micmac «Terre de l'orignal,» «Cabane à chien» ou encore «La demeure du chien;» on ignore toutefois pourquoi ces deux dernières appellations ont été données à la localité.

C'est après l'avènement du régime seigneurial en 1688 que la Seigneurie de Rimouski est concédée au Sieur de la Cardonnière. Le premier colon s'y installe en 1696, et de génération en génération, Rimouski assure sa croissance, et est reconnue comme ville en 1869. ▶

En 1950, Rimouski devient la proie des flammes et 2 000 personnes sont laissées sans abri. L'incendie avait pris naissance dans les réserves de bois de la compagnie Price Brothers avant de s'étendre à la ville, aidé de vents violents. Malgré cet incendie ravageur, l'édifice qui abrite maintenant le Musée de Rimouski a été épargné, de même que certains autres monuments historiques. Cet édifice, construit durant les années 1823 et 1824,



Neuf employés et le directeur Gérald Bruneau (à l'extrême droite)

a servi d'église paroissiale jusqu'en 1862. Après 1862, plusieurs utilisations sont faites de l'édifice : collège-séminaire, couvent, école primaire, et le reste. Après avoir abrité pendant une quinzaine d'années la collection d'art de l'archevêché de Rimouski, le Musée régional concentre maintenant ses activités dans la diffusion de l'art contemporain.

Comme vous l'aurez constaté, Rimouski est une petite ville de 45 000 habitants, où il y a fort à faire et à voir. «J'adore ça ici,» m'a dit Gérald Bruneau, directeur de la succursale. «C'est un retour aux sources pour moi, et c'est

idéal pour éllever ma famille. Ici, on prend le temps de prendre le temps. Un des plus beaux cadeaux de la région est l'importance que les gens accordent aux rapports humains.»

Tous les employés avec qui j'ai eu l'occasion de parler ont dit aimer la ville, la région, les gens et leur travail à la succursale. Comme dans tout petit bureau qui couvre un territoire de cette envergure à 15 employés, la flexibilité est essentielle, mais elle est aussi appréciée. Ainsi, l'évaluateur est aussi analyste du marché, la secrétaire du directeur est aussi réceptionniste, le directeur des programmes s'occupe du côté social et du côté économique en même temps, et le reste. Il faut donc faire une petite quantité de tout ce que la SCHL fait, et le défi à relever est de fournir un service et un travail de qualité. Les employés de Rimouski, dont

l'expérience à la succursale passe de deux mois à 15 ans, disent aimer la polyvalence qu'exige leur travail ainsi que l'autonomie qui en découle.

Qu'est-ce qui fait que les gens veulent passer tant d'années au même endroit? Selon François Lévesque, gestionnaire du portefeuille : «la tranquillité, l'air pur. On développe aussi un amour d'ailleurs, qui prend femme prend pays.» Et il m'a semblé que c'était avec plaisir. ■

Maison Lamontagne à Rimouski (construction du XVIII^e siècle)





LES FUTURES MAISONS seront peut-être protégées contre les essaims d'abeilles

Dans le cadre de nos efforts visant à mieux faire connaître aux Canadiens le rôle que joue le gouvernement fédéral dans le domaine du logement, plusieurs idées, bien plus poussées que celles de la publicité télévisée, ont été envisagées.

En 1989, Christine G. Warne, ancienne vice-présidente, relations publiques et secrétaire générale, a eu une idée qui s'est avérée un grand succès! L'enquête Décima avait indiqué que les jeunes Canadiens n'avaient qu'une connaissance limitée de la Société. Cette révélation a justifié la création d'un programme scolaire à la grandeur du pays. Comme les ressources étaient restreintes, nous avons décidé d'adopter une méthode simple et peu coûteuse; c'est ainsi que la première phase du programme «Du plaisir-maison» a été adressée aux jeunes, du jardin d'enfants à la huitième année. Devant la réussite de cette activité, on a pensé à offrir ce programme à des groupes du secondaire et à produire du matériel de ressource plus détaillé.

Du plaisir-maison

Il a fallu environ un an pour conceptualiser, mettre à l'essai et réaliser le premier objet d'art pour enfants de la SCHL. Selon les commentaires reçus, le projet a été un franc succès. Des milliers d'écoliers canadiens ont envoyé leurs dessins par l'intermédiaire de leurs professeurs et de leurs écoles. Nous en avons reçus tellement que nous avons dû trouver une grande salle au sous-sol du Bureau national pour trier les dessins et choisir les gagnants.

L'objectif de la SCHL était de mieux faire connaître le rôle du gouvernement fédéral dans le domaine du logement en distribuant, dans le cadre du projet, du matériel comme des brochures et des certificats aux parents et aux enfants, mais aussi en sensibilisant d'avo^{rage} les jeunes Canadiens à leur milieu physique. De plus, la SCHL vise à les renseigner sur l'évolution du logement au Canada, sur les raisons de ces changements, et sur ce que nous réserve l'avenir.

Comme on pouvait s'y attendre, les dessins provenaient surtout de l'Ontario, mais également d'assez loin que Whitehorse au Yukon, et Outer Cove, à Terre-Neuve.

Les trois thèmes suivants ont été choisis :

- ma maison, mon quartier,
- l'histoire du logement au Canada, et
- le logement de l'avenir.

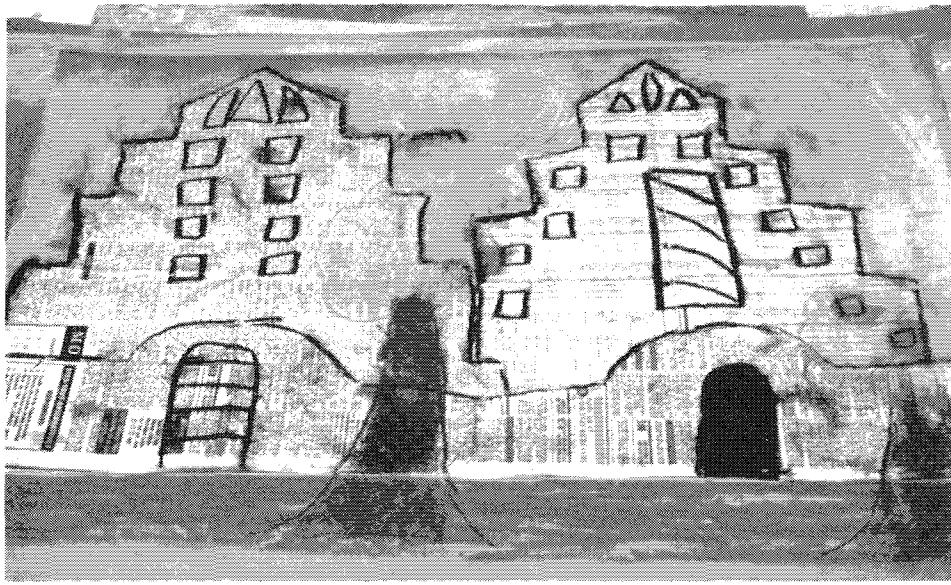
Les activités suggérées étaient variées. Ainsi, les étudiants pouvaient raconter une histoire sur les types d'immeubles qu'ils rencontrent sur le chemin de l'école et les dessiner, ou encore examiner des bandes dessinées de science-fiction pour trouver des idées de maisons futuristes, discuter des exigences en matière de logement sur la lune, et des possibilités de vivre sous la mer. Toutes les idées étaient conçues de manière à stimuler l'imagination des jeunes! À partir de ces thèmes, on a ensuite proposé des idées précises aux divers groupes d'âges (il est évident que les réponses des enfants de cinq ans diffèrent de celles des élèves de huitième année).

Résultats

L'information adressée aux professeurs a été bien reçue, et des classes entières ont envoyé des dessins portant sur divers sujets thématiques.

La plupart des idées futuristes provenaient des groupes plus âgés et comprenaient, notamment :

- une maison protégée contre les essaims d'abeilles, les tremblements de terre, les tornades et autres catastrophes;
- logements sous-marins soigneusement structurés;
- maisons de l'avenir et restaurants minutes construits sur l'eau; et
- un igloo adapté à l'environnement. ▶



▲ Ce collage est fait de vieux journaux. Il a été fabriqué par Marc Lepage, huit ans, de Regina.



Christine Warne et Terry Linford (Centre des relations publiques) examinent les dessins qui pourraient être publiés dans le rapport annuel.

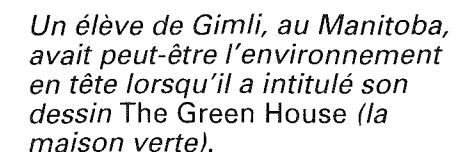
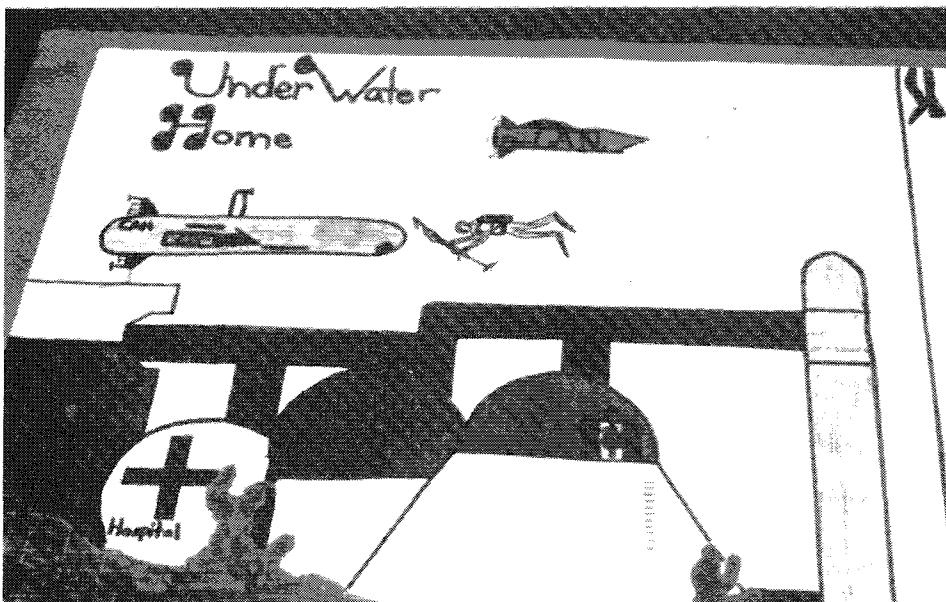
Il est intéressant de constater qu'une grande partie des enfants n'ont pas inclus de personnages dans leurs dessins, ni à l'intérieur ni autour.

Commentaires

Des formulaires d'évaluation étaient inclus dans la trousse à l'intention des professeurs, et les commentaires reçus indiquent que l'on considère de plus en plus la SCHL comme un organisme humanitaire. «Le taux de participation des professeurs et des élèves a dépassé toutes nos attentes,» a déclaré Warne. «Ce projet a permis d'atteindre, à peu de frais et sous divers aspects,

plusieurs groupes de personnes : des enfants, des parents et des enseignants. De plus, ce projet pourrait nous permettre d'atteindre un public plus vaste car nous pourrons utiliser les dessins à des fins connexes, à l'échelle nationale, provinciale ou locale.»

On peut affirmer presque avec certitude que des milliers de jeunes Canadiens se sont davantage intéressés au logement aux cours des dernières semaines. Certaines de leurs idées de logement sont reproduites dans ces pages, et d'autres seront publiées dans le rapport annuel de la Société. ■



Un élève de Gimli, au Manitoba, avait peut-être l'environnement en tête lorsqu'il a intitulé son dessin *The Green House* (*la maison verte*).

▲ Dessin bien réussi d'une maison sous-marine présenté par un élève de cinquième année d'Ottawa.

Qui est en forme?

par Gilles Girard

Comme il arrive typiquement dans toute région, il était environ 23 h 30, au Peaks, lorsqu'un directeur général (Mulvihill) a lancé un défi d'escalade à Warne et Girard. Mulvihill a choisi le secteur et la montagne. Il s'agissait du Mont Kidd, dans les Rocheuses. Un garde forestier serait sur place, au sommet, pour homologuer cet exploit.

Les représentants du Bureau national ont néanmoins décidé d'apporter un appareil-photo au cas où la supposition du bureau local se révélerait inexacte. Le garde forestier (ou plutôt «la garde») qui devait être présent pour nous accueillir et confirmer l'exploit était absent. Nous avions l'appareil-photo, Dieu merci!

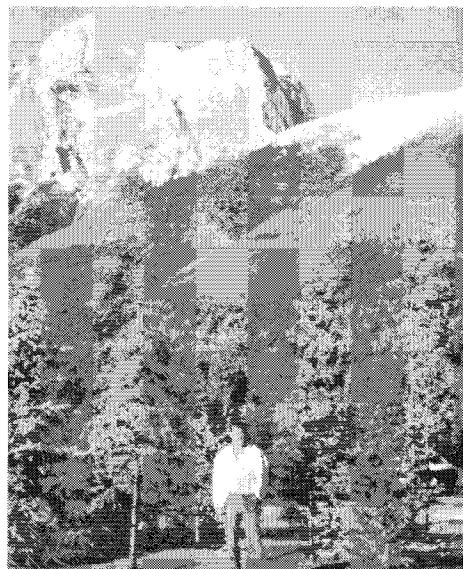
Il a été décidé que, tous les trois, nous franchirions la limite des arbres le lendemain pour ensuite rejoindre le sommet. En vérifiant auprès de la population locale, nous avons découvert qu'il n'y avait pas de sentier reconnu pour se rendre au sommet, et qu'un grimpeur sans expérience devait compter trois heures et demie pour l'ascension et une heure et demie pour la descente.

L'escalade a débuté à 15 h 00, le 11 septembre, après un après-midi de réunion du comité de gestion. Les grimpeurs devaient être revenus au plus tard pour 20 h 00,

car d'autres travaux du Comité de gestion les attendaient. Et pas question d'être en retard.

On nous a enseigné certaines astuces à utiliser s'il nous arrivait de rencontrer des mouflons ou des ours noirs ou grizzly, qui abondent sur le Mont Kidd.

Quelques commentaires s'imposent au sujet de l'ascension. Nous n'avons trouvé aucun sentier avant d'atteindre la limite des arbres, et Bob avait oublié sa machette. Il est donc vrai de dire que nous nous sommes frayés un chemin dans les taillis. Lorsque nous nous sommes retrouvés devant une haute falaise, Bob a suggéré à Bill, qui était rendu à mi-chemin, de la contourner. Gilles était d'accord avec la suggestion de Bob. Bill est redescendu. Nous avons finalement atteint le sommet, et notre rythme cardiaque s'est soudain accéléré. Nous avions réussi! La photo qui accompagne cet article en est la preuve. La vue était exaltante et d'une beauté presque impossible à décrire.



Après nous être reposés pendant une demi-heure, nous avons décidé de redescendre. Lorsque nous sommes arrivés en bas, les taches vertes (d'herbe) sur nos fonds de culotte démontrent à quel point la descente avait été abrupte. Cinquante-neuf minutes plus tard, nous étions retournés au Peaks, bien avant le début de la réunion. La «Bleue» était vraiment bonne! ■



COMMENT ACCHETER un logement

par Irene Gessler

Lorsque les membres du Comité des relations publiques de la succursale de Regina ont décidé de combiner leurs talents collectifs et de tenir une séance publique d'information sur l'achat d'un logement, tous les membres du comité ont convenu que l'idée était bonne et qu'elle venait à point.



Murray Hogan, chef évaluateur, explique aux auditeurs quelle est la meilleure façon de définir leurs besoins de logement.

Ils savaient que le public de Regina était très intéressé par l'acquisition d'un logement, car le marché de l'habitation y est stable et les prix parmi les plus abordables du pays.

En tant qu'employés de l'organisation du gouvernement fédéral responsable de l'habitation, ils avaient conscience aussi de posséder en ce domaine un volume considérable d'information qui pourrait être très utile à des acheteurs potentiels. Plus encore, ils savaient qu'une séance d'information constituerait un coup d'envoi idéal pour plusieurs initiatives qu'ils prendraient bientôt, en rapport avec l'objectif que s'est donnée la Société, de devenir un important diffuseur d'information.

Par contre, ils étaient moins certains de la façon dont le public répondrait à une initiative de ce genre. Après tout, l'expérience n'avait jamais été tentée.

Comme la seule façon d'en avoir le cœur net était d'essayer, ils se sont préparés à relever le défi par un véritable effort d'équipe. Cette équipe, dirigée par Don Parker, directeur, Application des programmes, réunissait l'agente d'expansion des affaires, Vicki Radons, l'agente des communications provinciales, Irene Gessler, et les chefs respectifs des Services de souscription, d'évaluation, d'inspections, de gestion de l'actif et d'analyse de marché.

Pendant une période de plusieurs semaines, l'équipe a tenu des réunions fréquentes pour planifier sa stratégie de marketing et peaufiner le contenu de la séance.

L'analyste de marché, Tim Gross, entamerait la séance en faisant une présentation sur la compréhension du marché local de l'habitation. Grant Powell, directeur du programme de souscription, suivrait avec une présentation sur les options de financement.

Viendraient ensuite le chef évaluateur Murray Hogan et le chef inspecteur Larry O'Toole, qui traiteraient respectivement de la définition des besoins individuels de logement, et l'évaluation des circonstances relatives à l'achat éventuel d'une maison. Arne Strom, directeur, gestion de l'actif, fermerait la marche avec une présentation qui tempérerait certaines ardeurs mais serait instructive : ce qui peut arriver lorsqu'on achète «au-delà de ses moyens.»

Pendant ce temps, le Service des communications s'affairait, en collaboration avec les membres de l'équipe, à élaborer et à mettre en œuvre une stratégie de promotion pour les rencontres. Elles auraient lieu les 21 et 28 novembre, à la bibliothèque publique de Regina.

On voulait s'assurer que le public entendrait parler de ces rencontres. Le Service a donc acheté du temps d'antenne sur la chaîne locale de télévision par câbles pour les deux semaines au cours desquelles les rencontres devaient être présentées. On a aussi fait paraître une grosse annonce dans le *Regina Leader-Post*, le seul quotidien local, deux jours avant chaque rencontre, et une autre dans le journal de l'association immobilière locale, *The Regina Real Estate Review*, le vendredi précédent la dernière rencontre. Des communiqués de presse annonçant la séance ont été envoyés à tous les médias de langues française et anglaise avant la première rencontre. De plus, des affiches et des feuillets publicitaires ont été distribués dans plusieurs endroits de la ville, incluant tous les principaux «réaltors,» et les maisons prêteuses les plus importantes. Simultanément, pendant une semaine, une chaîne de télévision locale diffusait quotidiennement des interviews avec des organisateurs de la séance.

Ils savaient aussi que la mauvaise température risquait de contrecarrer leurs plans pendant la soirée de leur premier séminaire.

Cinq minutes avant le début de la séance, prévue pour 19 h 00, un seul auditeur s'était présenté.



La crainte ressentie par chacun de voir tant d'efforts gaspillés semblait se justifier. L'équipe a alors décidé de retarder la rencontre, et a attendu anxieusement pendant plusieurs minutes. Lentement, un à un, et deux par deux, les gens se sont mis à arriver. A 17 h 10, la salle de réunion du deuxième étage de la bibliothèque publique de Regina était pleine d'auditeurs avides d'apprendre tout ce que la SCHL avait à leur dire au sujet de l'achat d'un logement.

La semaine suivante connut le même succès, une salle pleine!

Comment le public a-t-il réagi aux efforts qu'avait mis la Société à l'informer des dessus et des dessous de l'achat d'un logement? Suivant les commentaires entendus lors des rencontres, et les réponses aux questionnaires d'évaluation remplis par les personnes présentes, la réaction a été très positive. «Bonne séance!», pouvait-on lire sur un de ces questionnaires. Un autre auditeur a écrit : «Une des meilleures séances d'information auxquelles j'aie jamais assisté.»

Cet enthousiasme du public était partagé par les membres de l'équipe. Faisant écho aux sentiments exprimés par plusieurs de ses collègues, le chef évaluateur, Murray Hogan, a décrit la séance comme «l'une des activités les plus valables et les plus gratifiantes auxquelles j'aie participé en 13 ans de carrière à la SCHL.»

Le directeur Grant Powell, Souscription, a convenu que la séance avait été une expérience positive,» parce que la Société avait répondu à un réel besoin en descendant dans la rue pour s'adresser directement à ses clients.»

M. Powell et ses collègues n'auront pas à patienter longtemps encore avant de parler à nouveau à leurs clients. Le Comité des relations publiques de la succursale de Regina est déjà à planifier, pour l'année qui vient, bon nombre d'activités du même type. Ces rencontres s'adresseront à une vaste gamme d'auditoires, et traiteront d'une grande variété de sujets touchant le logement. ■

UN EXPERT EN RÉSIDENCE : à la recherche de nouvelles idées

Il est rare qu'une personne soit encouragée à délaisser son emploi permanent pour se concentrer sur des idées et des questions qui, sur le plan personnel et professionnel, la préoccupent depuis des années.

C'est exactement ce qu'a pu faire un économiste et analyste de marché de la SCHL, âgé de 35 ans, dans le cadre d'un programme de recherche novateur. Intitulé «Programme d'experts en résidence» et dirigé par le Centre d'études prospectives sur l'habitation et le cadre de vie, au Bureau national, ce programme vise à encourager des idées nouvelles et audacieuses sur des questions de logement et à faire en sorte que la SCHL demeure le chef de file dans son domaine.

En tant que premier «expert en résidence,» Will Dunning, du bureau régional de l'Atlantique, a passé six mois à étudier le «locataire de l'avenir,» un sujet dont il a suivi l'évolution et auquel il a réfléchi depuis son arrivée à la SCHL et son expérience de locataire torontois au début des années 1980.

Toutefois, comme bon nombre de personnes, les exigences de son travail quotidien lui laissaient moins de temps qu'il aurait voulu pour épurer ses idées, et les occasions de les présenter étaient tout aussi limitées. Grâce au programme, il a eu à la fois le temps et les occasions de pousser ses idées. «J'ai vécu une expérience formidable,» a déclaré M. Dunning. «J'ai présenté un projet de recherche parce que j'avais quelque chose à dire au sujet d'un problème de logement qui me préoccupait. Je voulais qu'il fasse partie du programme

des politiques ministrielles, que l'on en parle, et, aussi, aller au bout de ma créativité.»

En novembre, M. Dunning a participé à une discussion libre sur les résultats de ses recherches et les solutions qu'il propose avec les membres de la haute direction de la SCHL et, déjà, son travail attire l'attention internationale. Un sommaire de son travail lui a valu une invitation à présenter un exposé dans le cadre d'une conférence sur la politique de logement en tant que stratégie de changement, qui aura lieu cet été en Norvège. De plus, vers la fin de l'année, le produit de sa recherche sera publié par la SCHL et sera disponible à d'autres analystes, décideurs et guides d'opinion provenant non seulement de la SCHL et des ministères fédéraux, mais aussi d'autres paliers de gouvernement, d'universités et du secteur privé. ▶

Eugene Flichel reçoit le premier exemplaire du document de Will Dunning.



Les connaissances techniques constituent la clé du succès

«De plus en plus, la valeur de la Société est reliée à notre capacité de tourner notre regard vers l'avenir et de fournir des options et des réponses à un ensemble de facteurs connexes et changeants qui influent le mode de vie des Canadiens et leurs besoins en matière de logement,» a affirmé Stephen Pomeroy, directeur du Centre d'études prospectives. «Nous nous intéressons de plus en plus à la diffusion de l'information et au transfert technologique. Pour réussir dans cette voie, la Société doit être ouverte et rechercher activement de nouvelles idées qu'elle fera ensuite progresser.»

C'est là que le Programme d'experts en résidence entre en jeu. En vertu de ce programme, des personnes bien informées de la Société et de l'extérieur sont invitées à Ottawa pour travailler sur leur projet de recherche portant sur une question reliée au logement, pour une période de six mois à un an, aux frais de la SCHL. Ainsi, la Société et ses directeurs sont constamment exposés à de nouvelles idées et à de nouvelles perspectives.

«D'une certaine façon, l'idée était d'abord de secouer un peu la Société et de nous empêcher de toujours tomber dans la même routine sûre et confortable,» affirme M. Pomeroy.

Une idée fixe

Pour M. Dunning, qui faisait la navette entre Ottawa et son foyer, le fait d'être un expert en résidence lui a permis d'accéder aux ressources de la Société et de travailler avec d'autres experts de diverses disciplines sur un problème qui, affirme-t-il, le préoccupait depuis qu'il avait été locataire à Toronto au début des années 1980.

«Les loyers augmentaient à un rythme effarant et les mouvements d'activisme en faveur des droits des locataires étaient de plus en plus nombreux. Les locataires éprouvaient énormément

d'inquiétudes et d'insécurité. Je me souviens de réunions où les locataires craignaient devoir subir une hausse annuelle de loyer de 15 à 20 p. 100 pour les trois ou quatre années à venir.»

Ses recherches ont confirmé ce qu'il pensait, c'est-à-dire que l'abordabilité du marché locatif, particulièrement dans les grands centres urbains, constitue un problème important qui s'aggrave.

Comme plus d'un million de locataires ont dépensé, au total, près de 3 milliards de dollars de plus que ce qu'ils pouvaient consacrer au logement en 1986, les prévisions de M. Dunning suggèrent que le nombre de locataires éprouvant des problèmes d'abordabilité pourrait augmenter d'environ 21 000 à 45 000 par année au cours de la prochaine décennie.

Le rôle moins important des grands promoteurs

Son étude portait aussi sur le rôle des grands promoteurs et suggère qu'ils contribuent moins qu'on l'a souvent supposé à augmenter le nombre de logements locatifs abordables.

«À mon avis, les sociétés n'ont joué un rôle dominant que dans les années 1960,» explique-t-il. «Avant et depuis ce temps, la plupart des logements locatifs ont été produits par des investisseurs particuliers et des petites entreprises. Cela signifie que beaucoup de logements locatifs ne seront pas sous forme d'immeubles de grande hauteur et qu'ils ne seront pas souvent le résultat de nouvelles constructions.»

«Ce phénomène soulève un problème de taille pour les analystes de marché puisqu'il devient très difficile d'évaluer les changements qui se produisent dans le parc de logements locatifs.»

M. Dunning affirme qu'il avait de fortes opinions lorsqu'il a commencé son étude, mais qu'il a entrevu de nouvelles perspectives

sur les questions de logement au fil de ses recherches. Par exemple, il est devenu plus conscient de la mesure dans laquelle les problèmes de logement sont reliés à l'environnement.

Il soutient que les anciennes banlieues des grandes villes devraient être réaménagées en fonction de l'environnement. En réduisant l'expansion tentaculaire et en favorisant une plus grande utilisation des transports en commun, par exemple, le réaménagement peut contribuer à diminuer l'engorgement des routes et la pollution de l'air.

M. Dunning ajoute que son arrêt de travail avait tous les avantages d'une période sabbatique, mais qu'il ne s'agissait aucunement de vacances. «Je me suis contraint à profiter de cette occasion pour produire quelque chose de valable.» ■

Courrez la chance de devenir un expert en résidence

On accepte présentement les demandes à l'égard du Programme d'experts en résidence pour 1991. Les employés sont invités à présenter des projets, et ce, avant la date limite du 1er mai.

Les candidats doivent posséder une expérience manifeste dans le domaine du logement ou dans une discipline connexe et être en mesure d'amorcer, d'élaborer et de mener à terme un projet de recherche traitant d'une question qui aura des conséquences sur l'habitation ou les cadres de vie de l'avenir.

La brochure sur le programme, qui a été envoyée dans tous les bureaux, comprend des formulaires de demande et des directives détaillées. Demandez-en une copie à votre directeur ou à votre superviseur, ou encore communiquez avec Stephen Pomeroy, directeur, Centre d'études prospectives sur l'habitation et le cadre de vie, Bureau national.