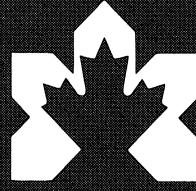


CMHC SCHL
Helping to house Canadians

perspective

Volume 28 1993 No 7





perspective

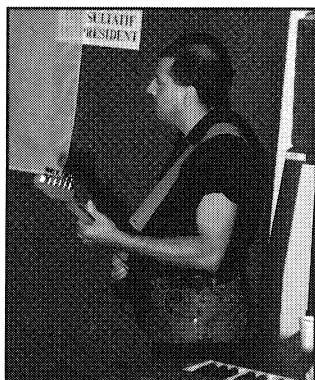
Published 8 times a year for employees of Canada Mortgage and Housing Corporation. Please address all contributions, including business activities, recreation club and social items, to *Perspective*, Public Affairs Centre, National Office.



Windsor Office Manager Claude Bertrand appears to be reaching new heights as he contributes a good painting arm to the "Paint Windsor" project. (See article on page 1.)

Contents:

Branch Activities	1
Places We Serve: Edmonton	4
Powwow at Ochapowace	7
An Ottawa Welcome for Penny Cameron	8
"Difference Day" Targets Racial Discrimination	9
Elvis Attends United Way Kickoff.....	10
The Midnight Bus to Kingston.....	11
Angel Lopez Involved in Everybody's Business	13
Field Offices Benefit From Community Day.....	14



Canada



Diane Van Alstyne and Carol Attenborough appear more interested in the camera than the wall!

When Windsor Construction Association approached our office for volunteers to paint a home for a low income family, we put on our CMHC paint shirts and hats and took up the challenge. The only problem was that we required 30 people to paint one of the BIG homes and since we're only nine on staff, I strong-armed the Bank of Nova Scotia, whose staff made up the

rest of our team. All in all 18 homes were painted in Windsor for families or seniors who could not afford to buy the paint and hire someone themselves. Our home was two-and-a-half stories high and if you don't think that's high, ask Windsor Manager Claude Bertrand, who climbed an extension ladder to scrape the sides of the house!

Our group started the morning with breakfast at 6:30 a.m. and arrived at our job site at 7:30. We even car pooled it to our destination and you can imagine the look on the homeowner's and the neighbours' faces when four vans stopped and about 25 people got out. We immediately set to the task of scraping this huge house, applying a base coat of paint and then a final two coats of fresh new paint.

And how much paint got on us? Well, who can walk by



WINDSOR OFFICE PAINTS TOWN

by Sue Dinchik

a fellow worker without "accidently" brushing his or her arm with the paint brush.

Our day ended with a B-B-Q and a few well-deserved cold "pops."

We were all tired from a full day of working but you cannot know how good we felt inside when we saw the homeowner's smile.

Diane Van Alstyne (CMHC Windsor) and Sandra Carter (Scotiabank) are ready to start painting.



Staff of CMHC Windsor Office and Scotiabank gather for a photo. The photographer said it was taken "after the work was done" but they all look too clean for that!

ALS in Quebec

by Lionel Lafrance

On June 19, 154 CMHC employees from all branch offices in Quebec got together at St-Jean-sur-Richelieu to enjoy a day of outdoor activities and plain old fun! The municipality of St-Jean is located on the banks of the Richelieu River, about 64 kilometers south of Montréal.

The day's slogan was "ALS" (air, land and sea) and included an outing on the Richelieu, a "bring your own golf course" miniputt competition, a trip up into the blue in a hot air balloon, and supper at the Best Western and an evening of dancing.

The miniputt competition showed just how original and creative CMHC people are. In addition to stimulating competition, each branch reflected the main socio-cultural characteristics of its region and points of interest, for example the Quebec City Bridge or the ever so humble "blueberries," as the people from Lac St-Jean are nicknamed.

An impartial jury was given the heart-wrenching task of identifying a winner among all these participants; the Chicoutimi Branch came out on top and was presented with a painting illustrating hot-air balloons in full flight.

The expedition in the hot-air balloon was the opportunity for many of us to give our heart a workout, and to discover how very different the landscape is as we floated high above.

The cultural aspect was also highlighted as the outing on the Richelieu took us to Lennox Fort on "Île aux Noix," 20 kilometres from St-Jean. Parks Canada guides took an hour to explain to us the ways and customs of military life toward the end of the last century. We were able to see rooms once occupied by soldiers and officers, and to visit the powder magazine. Fortunately for us, the cannon powder was gone.



The General Manager for the Quebec Region, Denis St. Onge, (left) presents the award to Chicoutimi Branch staff.

The organizing committee, under the direction of Longueuil Branch, was made up of representatives from the Montréal metropolitan area, and a liaison officer from each branch. The committee got to serious work during the winter of 1993.

Thanks to a group effort, we were able to keep the cost for the day's activities down to \$30 per participant and still muster a budget of nearly \$13,000. Following this fun day, we received many positive comments on how the day was organized and this success, without any doubt, is all thanks to the CMHC people who participated.

CMHC PEWEES

Sault Ste. Marie Office sponsored a pee-wee baseball team in 1993, with Manager Greg Williams acting as coach. Public reaction was very positive.

Greg says, "It was interesting to listen to one 12-year-old explain what CMHC was all about to a boy from another team." Parents were even given Ontario Region T-shirts listing CMHC publications on the back. It was not unusual to see a parent stopped long enough for someone to "read" the shirt.

Some 600 participated in Sault Minor Baseball this year. They – along with parents, friends and rela-

tives – have all been exposed to the CMHC message. Our "official" team photo shows the team. The logo used was modified from the cover of the "Open House" handbook. Overall, total cost of the sponsorship was less than the cost of one small ad in the local paper.

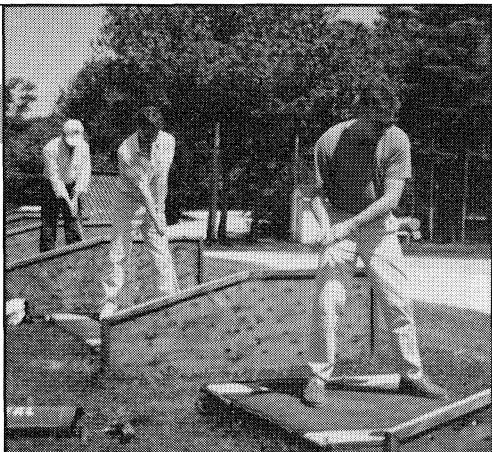


Greg is in the back row at right, his son third from right in the front.

SYDNEY GOLF

Sydney Office held a fundraising golf tournament during the summer, in aid of Cape Breton Transition House – a shelter for victims of family violence. Office Manager Mike Birtles says they raised more than \$500. Jean MacAdam, for Transition House, said in a letter: "Although you

may never know the names of those comforted by your kindness, please be assured that your donation makes a difference in the lives of those who seek Transition House services." The photo shows three members of the League Savings & Mortgage Corp. team warming up.



KLONDIKE DAYS

by Leslie Petryshen

Edmonton Branch kicked off its Klondike Days festivities with a pancake breakfast cooked by the staff. As usual, some of us dressed up to start K-Days in true Klondike attire. From left to right: Gail Holland, Pierre St. Jacques, Bill Lusk and Darlene Krahn. ■

NATIONAL OFFICE TRANSLATOR Honoured

National Office Translator Geneviève Vastel recently received a unique honour! She is the third recipient of the Mary Coppin Award from the *Corporation professionnelle des traducteurs et interprètes agréés du Québec*, a professional organization for translators. Geneviève received the honour for scoring the highest mark in the certification exam. What makes this even more exceptional is the fact that only 25 percent of those taking the exam even pass!

Her Senior Vice President Peter Connolly was on hand, as was Director Huguette Sipling, when Translation Manager Gilles Hotte arranged a reception in her honour on September 1. "They even invited my husband!" Geneviève noted. Our photograph was taken there.

Geneviève studied at the University of Ottawa. About this latest award, she says: "It is nice to receive the recognition, but it won't change the way I work." ■





Places we serve

Edmonton: "Gateway to the North"

Employees who work in CMHC Edmonton know they might someday have to move elsewhere to pursue their career, but nobody is clamouring to leave otherwise – they all like living in Edmonton too much!

Dennis Nickolet, originally from Saskatoon but more recently transferred from Lethbridge, says: "It's like a bigger Saskatoon! We love it here. There's a slower pace to life than in Calgary because this is more a service centre than a financial centre."

"Edmonton offers lots of opportunities. There's always lots to do and it is very friendly," says Leslie Petryshen, while soon-to-retire Alice Yurkovich has always lived in Edmonton among family and friends.

Nobody can think of down sides to living in Edmonton. Hard pressed, some will mention that the long cold winters could be a bit milder. Manager Bill Lusk thinks December 21 (the shortest day) may be a down side to a great city. Alice finally thought of a negative point: "It's too far from Jasper," she says. So, why is Edmonton located where it is today?

In the beginning

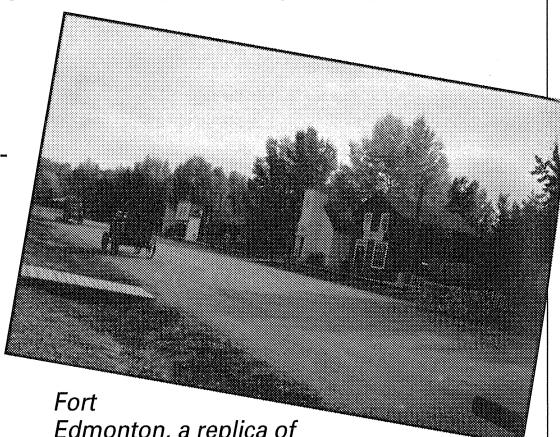
The lucrative fur trade brought the first explorers westward. What is now Edmonton was a part of Rupert's Land,

governed under charter by the Hudson's Bay Company until 1869, when it transferred to be part of Canada. In 1795, the North West Company erected Fort Augustus near the present town of Fort Saskatchewan. The fiercely competitive Hudson's Bay Company countered with Fort Edmonton, named after Edmonton in England. Subsequently, the forts moved and were re-established several times, always close to each other.

It is interesting to note that today, most Canadians could identify the location of Edmonton, Alberta, but very few British people could tell you where Edmonton is in their country.

Edmonton's first real settler staked his claim in 1871, and the first successful business – a ferry-and boat-building enterprise – opened in 1875. Then, in 1897, the lure of Yukon gold drew people to Edmonton on an "all-Canadian" route to the Yukon despite the fact that no trail existed; many prospectors died trying to find one or had to turn back. A similar need during World War II led to the successful development of the Alaska Highway.

Incorporation as a city followed in 1904, when there were some 9,000 residents. Alberta became a province



Fort Edmonton, a replica of the original fort, now stands in a city park with many other historical displays, including three city streets. Here is Jasper Avenue, Edmonton's main street, recreated as it was in the 1880s.

the following year, with four places vying to become the provincial capital. Most readers will know Calgary and Edmonton were two of them, but not many know that Banff and Vegreville also put in a bid! The first premier, A.C. Rutherford, granted Edmonton's wish.

CMHC in Edmonton

Staff are enthused about direct lending, and processed the first project last August 1, the first day of operation, for the City of Edmonton Non-Profit Corporation's "Edmiston Street Apartments." Portfolio Management Manager Dennis Nickolet was one of several field office representatives on the task force that led to the new service, and has seen it develop from early stages. "We do the work here," Dennis says, "so it has meant a sharp learning curve, but client reaction has been very good. People are happy to see us involved in direct lending and there has been no negative feedback at all." Dennis feels Edmonton and all other branches have co-operated well with National Office to get it in place.

The Edmonton Underwriting Team. Back row, from left: Cindy Gaudin, Marilyn Gladue, Linda Carroll, Janice Hill, Sirpa Carveth. Front: Rose Pyrdol, Mila Robles, Nancy Lavoie, Wayne Wywrot, Josie Damaso, Scarlett Cheung and Julie Lavallée.



Market analysis is also making an impact, both on the City and the Corporation, as new products are developed. Laurie Scott and his staff pursue all the usual activities. In addition, four years ago, with Public Affairs staff, they instigated the "Edmonton Home Price Survey" which has appeared quarterly ever since. The survey tracks prices of two-storey homes, bungalows and townhouse/condo units by district and by quarter. It has been consistently popular.

Just last year, again with the assistance of Public Affairs and Elsie Schnack (desktop publishing), Laurie introduced the *Edmonton Branch Housing Report*. The product combines a vast amount of statistical data with other housing-related information, and promotion for other CMHC products and services. (For more information, contact Laurie in Edmonton Branch.)

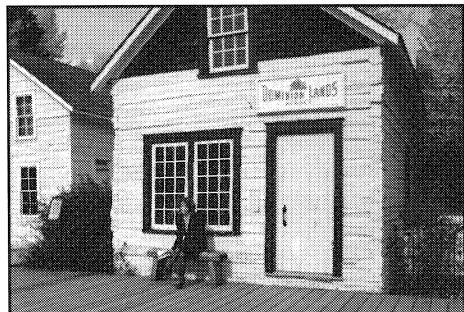
Describing housing in Edmonton, Laurie says the average price for a 3-bedroom bungalow of about 1,250 sq. ft. on a good-sized lot in an interior location, with garage and finished basement, is about \$125,000, so housing is definitely affordable for most people.

The Alberta economy is such that people here have more disposable income than in many other major cities. Edmonton, with a population of 850,000 in the metropolitan area,

offers all amenities without the problems of very large cities. Few people have to drive more than 15 minutes from home to downtown. The City is growing, as are several nearby bedroom communities, which may entail an extra five minutes' driving time.

Of course, like many major CMHC branches, Edmonton serves a big chunk of Canada – about three quarters of Alberta, or 240,000 square miles. Chief Appraiser Andy Perry says that area includes some 39 towns of 2,500 people or more, and ten cities of more than 10,000 from Red Deer to Fort McMurray. Add in countless smaller communities, and it's evident the sheer size does strain resources. Fewer than 20 percent involve flying – the rest are reachable by road, though many rural roads are in poor condition.

Andy's sentiments are echoed by Senior Technical Officer Brian Waite, who says the most remote is the Little Red River Band on Fox Lake Reserve. If all goes well, with good connections, it takes one full working day to get there, travelling by plane to High Level, where the Little Red River Airline plane picks you up to deposit you on a landing strip a mile or two from the Reserve. If nobody remembers to meet you there, you walk

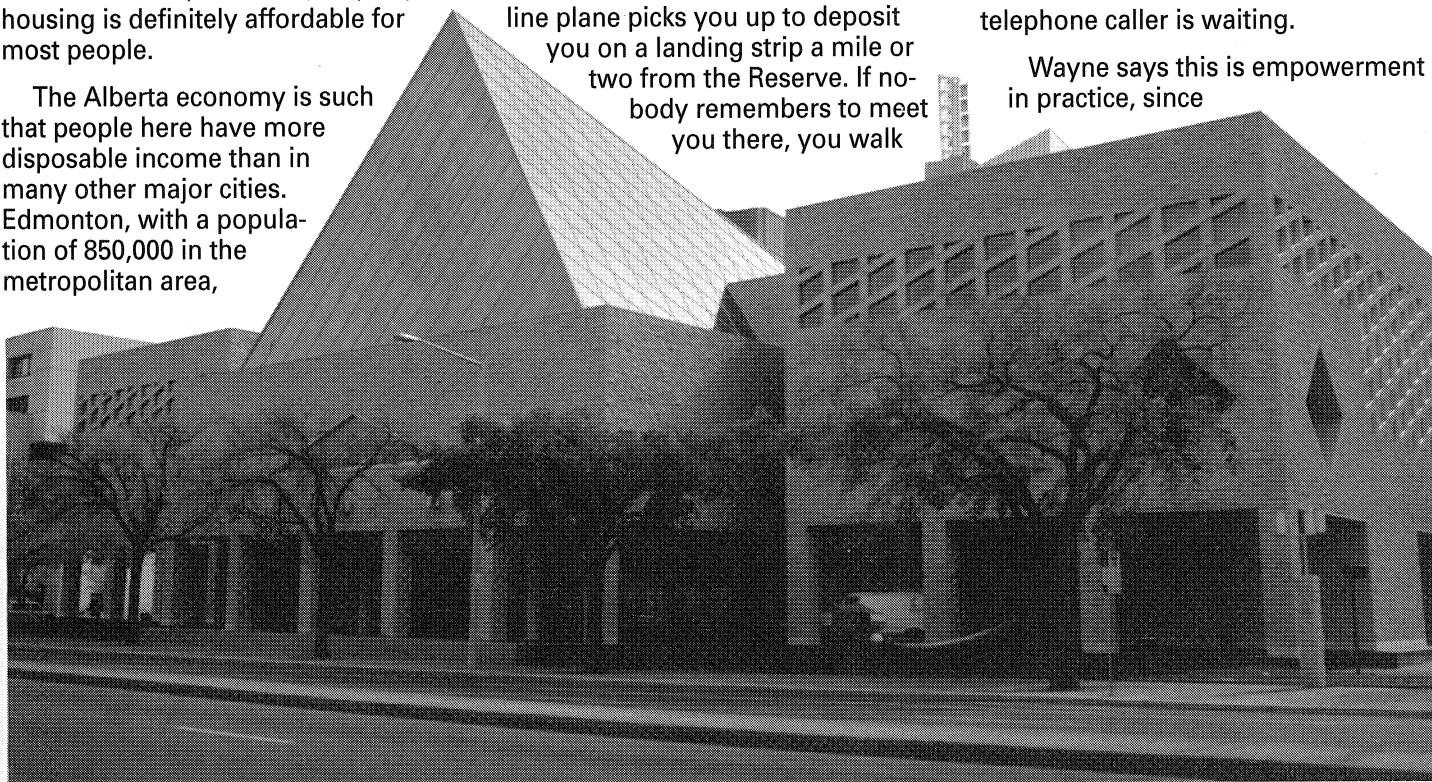


Edmonton's Senior Public Affairs Officer, Marlene Davis, sits outside the 1887 Land Office.

because, by that time, the aircraft has already left. A trip of two or three working days to do one inspection can really affect performance standards.

The stable staff situation has been of much benefit to the Underwriting group, because it has allowed for complete training and closer liaison. Program Manager Wayne Wywrot has his staff organized into two teams, each with a group of client service representatives operating under a program officer. They don't have to worry about the entire portfolio of 15-20,000 units, and one never hears the question "Who has the Smith file?" when a telephone caller is waiting.

Wayne says this is empowerment in practice, since



In contrast to Fort Edmonton's old buildings, Edmonton's brand new City Hall features a distinctive architectural style. It is designed as a "people place" rather than as an office for administrators and includes many innovative features.

the client service reps are more mobile, adaptable and proficient in all areas. The "womb" to "tomb" system has also led to easier working relationships with stakeholders. The net result is that well over 90 percent of all applications are being handled within 24 hours.

Community involvement

As in many branches, Edmonton staff are involved, on a personal level, in many community activities. These vary from Elizabeth McEwan's love of festivals to Marlene Davis' work within her professional community. Elizabeth performs any needed function at festivals like the Street Performers Festival (selling souvenirs for fundraising), the Fringe Festival comprising ten days of live theatre (running their volunteer centre), and the Edmonton International Folk Festival (caring for the bicycle lock-up). She likes the idea of being involved, doing a job and moving on, as opposed to one continuing function.

Marlene acted as Media Relations co-ordinator for the Alberta Capital City Marathon in 1992. The marathon is a fundraiser for the non-profit Alberta Association for Community Living, which helps integrate and find housing for developmentally-disabled persons. She expects to become involved in the 1994 event, as well. Marlene also volunteers with the Edmonton Chapter of the International Association of Business Communicators, where she serves on the communications committee and is a former vice-president.



*The Finance and Administration group.
Rear: Johanne Jean, Marilyn Massie and
Debbie Yap-Chung. Front: Sheila
Malinowski, Alice Yurkovich and Heidi
Kelbert. Absent: Aurelie Belanchuk and
Darlene Krahm.*



Also in Fort Edmonton, a group of Japanese tourists may be stopping at the 1920s tea house. Also on the 1920s street are several buildings with the false fronts popular at that time.

We stress that these are just two examples. There are more, because many employees care about, and give time to, their community.

Conclusion

Manager Bill Lusk says, "I'm proud of the staff here, and of the effort they make in helping to house Canadians. It's great to be a part of this team." ■

Edmonton supports Sustainable Development

The Waste Management Pilot Project, developed by Edmonton Public Affairs and Technical Resources, fits well with the corporate idea of sustainable development.

The idea came from National Office seminars on waste management. One developed into more of a brainstorming session; as a result, representatives of George Wimpey Canada, the City of Edmonton and CMHC (Brian Waite) decided to see what kinds of waste they were dealing with and how much of it there really was.

Starting in winter, in freezing temperatures, they sorted through waste from a small number of units. They then multiplied their findings by the number of housing starts to arrive at a surprising total estimate.

Senior Public Affairs Officer Marlene Davis decided as the next strategy to raise public awareness with an industry/media briefing session, held in December 1992. National Office statistics were presented, showing that Canadians produce more garbage per person than any other nationality, and that five percent of the total waste volume is generated by the residential housing industry, with another nine percent by the commercial construction industry.

An 8-unit housing project was audited, with a reduction of about

20 percent coming simply as a result of increased awareness. By December, the Edmonton Homebuilders Association had also become involved and a case study report was completed by springtime. To gain attention at a subsequent April 1993 press conference, Marlene compared the saving to the weight of 53 blue whales, giving the press the tag line, "A whale of an idea."

The industry found that public interest in environmental issues added to the program's value as a marketing tool, and a table top exhibit prepared for show homes was in great demand. The next step was to prepare educational material for industry people, to expand the scope of the project. The next project is one of 170 units! It will be interesting to see if developers can integrate the concept into their everyday business. CMHC staff want the program to be self-sufficient within two years, whereupon they will continue as consultants. Ongoing training this winter will be offered on-site for subtrades; at the same time, collateral training material and a recognition symbol will be developed.

An undoubtedly unique and interesting idea that began in Edmonton may spread elsewhere. "Branches wishing to become involved," says Marlene, "should be aware of the substantial time commitment."



Powwow at Ochapowace

by Irene Gessler

With most experiences in life worth remembering, there is usually one overpowering impression that remains in one's mind and forever defines the experience.

So it is that the sound of the drums will, for me, forever define my first experience at an Indian powwow. This took place on August 4th at the Ochapowace (pronounced OH-CHAP-OH-WAY-CE) Indian Reserve.

I had gone to the reserve, which is located about 180 kilometres northeast of Regina, with several members of the Regina Branch Portfolio Management Department to observe the event and pay my respects to the band members.

No sooner had I stepped out of the car in which I had been travelling, than I heard the sound of drums coming from the direction, some distance away, of the large circular enclosure in which the dances were taking place. It is a sound both exciting and, to someone raised on the tradition of old western movies, a little menacing. I closed my eyes and, for a brief second, I was eight years old again and sitting in the theatre in my hometown, titillated and terrified by a movie soundtrack.

As we approached the enclosure, we could see the faces of the drummers, their eyes intent and filled with purpose as they beat the huge drum around which they were seated. The sounds they were making, exciting from a distance, became hypnotic at close range.

The powwow at Ochapowace has been held annually for several years. Although band members are part of the Cree tribe, the event itself is inter-tribal. Participants at this year's event included members of the Sioux, Chipawen and Navajo tribes, who came up from the United States to take part in the festivities and follow the powwow circuit.

A powwow is an opportunity for Native people to keep their traditions alive and to get together with family and friends. But it is much more than that. It is an Indian ceremony of thanksgiving and contains many elements of Indian custom, religion and tradition.

Participants at this year's event included members of the Sioux, Chipawen and Navajo tribes.

From the early 1900s until the outbreak of the First World War, Natives were only allowed to wear their traditional outfits for exhibitions and parades. If they took matters one step further and actually danced in their regalia, they put themselves at risk of being arrested and jailed for up to three months.

In those days, all Native dances and ceremonies in which gift-giving was practised were forbidden under Section 114 of the *Indian Act*. Meanwhile, Indian agents and local missionaries were doing everything in their power to put an end to the powwow.

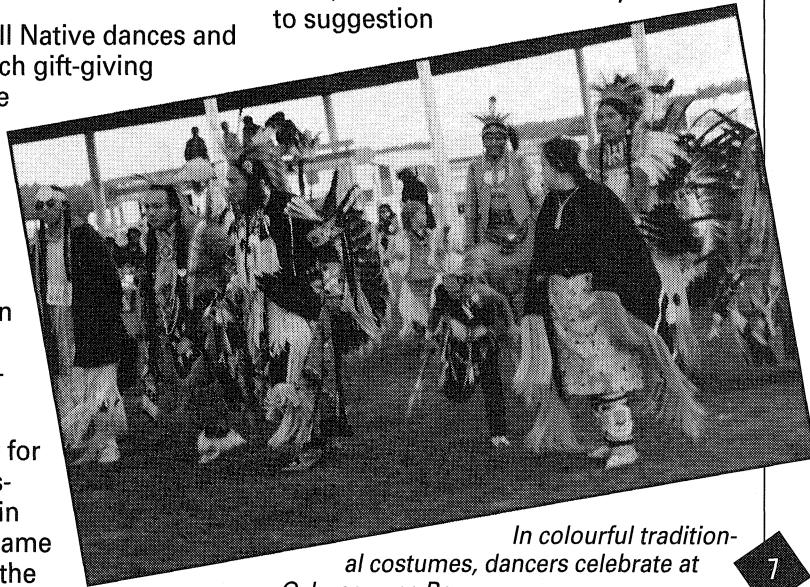
One missionary for whom the suppression of powwows in Saskatchewan became an obsession was the

now-infamous Father Huganard, principal of the Qu'Appelle Indian Industrial School.

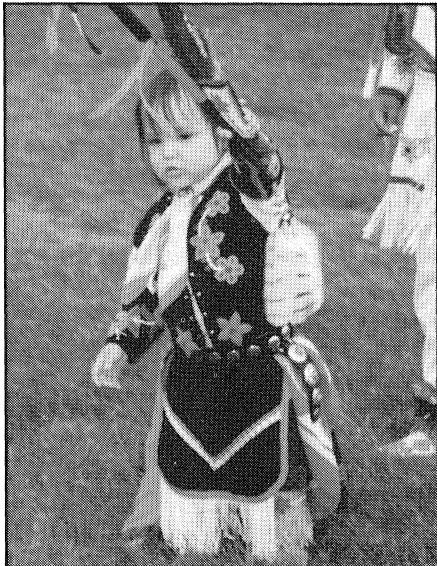
In what was to be the first of his many letters to the Indian Commissioner on the subject, Father Huganard penned the following observations: "Let him (the Commissioner) attend some of these dances ... and see them nearly nude, painted and decked out in feathers and beads, dancing like demented individuals and indulging in all kinds of debauchery; and if he had the progress and the welfare of the Indian at heart I am satisfied he would not hesitate a minute but desire that the total suppression of these dances and pagan practices is the first essential towards progress and advancement." (Letter from Father Huganard to the Indian Commissioner, November 1903.)

While probably its most strident critic, Father Huganard was not alone; he was joined in his opposition to the powwow by several contemporaries, most notably Indian Affairs Inspector William Graham and the Archbishop of St. Boniface.

In truth, no completely rational reason was ever put forward to support prohibition of the powwow. Criticism of the practice, however, ranged from its description as a "hotbed" of Indian sloth, discord and debauchery to suggestion



In colourful traditional costumes, dancers celebrate at Ochapowace Powwow.



One of the younger participants enjoys the festivities.

that it be prohibited because of its associated health risks.

Despite their best (or worst) efforts, Father Huganard and his compatriots were never totally successful in banishing the powwow from the Saskatchewan prairie. Native people continued to attend the powwow dances, which were held in secret.

By the late 1960s, the old attitudes, prejudices and misconceptions which had spawned the move to abolish the powwow were history and the powwow began to appear openly on the prairies.

Its reappearance is to be applauded because it is truly a beautiful and moving sight and sound to behold. ■

CMHC Portfolio Management works with about 35 Indian bands in Saskatchewan. About half of these bands are located within the area served by the Regina Branch office.

In addition to their day-to-day contact to help ensure the continuing smooth operation and maintenance of on-reserve housing, Regina Branch Portfolio Management staff are also involved in cadre training and the delivery of professional development workshops to Indian bands and Native housing corporations.

An Ottawa Welcome for Penny Cameron

Penny Cameron is a Client Service Representative in the Calgary Branch Underwriting Department. She has been with CMHC for five years, and recently experienced her first visit to National Office.

Penny hadn't anticipated visiting Ottawa (except perhaps on a personal vacation sometime), but was quite enthused about the experience. ("She's quite an enthusiastic person," says a former colleague now working at National Office.) Penny wrote in the Calgary Branch newsletter: "When I started at CMHC five years ago, I thought NO on memos meant 'no.'"

In February, she was elected as the Advisory Group - Women Delegate for Alberta/NWT. Along with her new and exciting responsibilities, she found her first national meeting scheduled for Ottawa.

Penny says: "Ottawa is ... no lie ... sensational! I love the French influence, the charm of all the brick buildings, Parliament Hill, the National Gallery and the Market. National Office is indeed our "mother ship" and this is where it all comes together. The place is impressive!"

Penny had plenty of advice from past delegates as she prepared for the AG-W meeting, but needn't have worried: "As nervous as I was, everyone at the meeting was friendly. During the full three days of meetings, I noticed it didn't matter at what level you were, where you were from, or what you wanted out of life. A common interest brought us together. I listened to, and

observed, delegates from other regions, and it was a surprise to learn how very different Calgary Branch is."

The challenge of her new role is going to be rewarding both personally and professionally, and not only is Penny Cameron looking forward to working with the exceptional AG-W team, she encourages all staff to get involved with the AG-W. ■

Penny Cameron back at her desk in Calgary Branch.





Racial discrimination targeted

What a Difference a Day Makes

"Difference Day" was what they called it in Longueuil Branch; it was both colourful and enriching for all.

"Difference Day" was organized by Anix Mathieu, Quebec's representative on the Advisory Group – Visible Minorities and Manager Jacques Bélanger presided. An employee participation rate of 94 percent is eloquent proof that the day was a success!

More accustomed to the usual quiet morning radio music, employees were first plugged in to a completely different beat as a wake-up call. Some wanted to turn it up, some wanted to turn it down and some wanted to turn it off, but more familiar music was included for the sake of compromise.

Signs were erected in high traffic areas, and employees were given badges (most were worn) to reflect comprehension, collaboration, support and tolerance. The wish was to eliminate prejudice through increased knowledge of others; to cultivate an economic and political climate where exchange and sharing allow for integration based on respect of individual identities; and to build a multicultural

future with diversified human resources in a spirit of equity.

At lunch, staff saw the production "Xenophiles" as food for the mind. "Is this what is really happening?" they asked. The prelude to food for the body was a variety of delicious odours as a local caterer delivered an impressive Haitian buffet. It was a feast! Then, to get the message across, several employees had volunteered to provide individual answers to the question "How to do you live out your difference with others?"

Jacques Bélanger kicked off by outlining his social adaptation to Quebec, and the difficulties experienced with the administrative and school systems when he moved. Others followed:

- Marie Murphy, married to an Italian, denounced certain prejudices which she has seen first-hand.
- Marie-Michèle Del Balso, a multilingual Quebeco-Italian or Italo-Québécoise, also discussed multiculturalism and its advantages.

- Odette Trudeau is married to an Afghan, and presented a social and religious picture of her family in the context of a mixed Catholic-Muslim marriage.
- Marie-Hélène Jean-François, a real globe-trotter, was able to come up with a distinctive detail for each of the countries she has visited. Finally,
- Lionel Lafrance told staff about his "United Nations" experience at the Elgin Building when the CORONET system was being installed.

The National campaign to eliminate racism had as its slogan "Let's Stop Racism – if you don't, who will?" but Longueuil had its own theme: "Live Your Differences Proudly." It is by recognizing others' differences and understanding them that we will accept them. Racism is not normal human behaviour – it is barbaric. Humanity's social progress and intelligence have not yet stopped it, but sometimes camouflage it. Longueuil hopes the message will spread to others who will go an extra mile to advance this cause. ■



Some of the Longueuil employees enjoy their special lunch feast.



ELVIS

Attends United Way Kickoff



M.C. Joan Nolan introduces the event, with the CMHC House Band setting up behind her.



Employees were encouraged to wear theme clothing for the day, competing for "Best Dressed" man and woman.



One event was a "Twist" competition, judged by the professional dancers seen in foreground, left and right.

"Elvis" made his appearance, complete with a squad of bodyguards and a team of screaming "teenagers." Our Elvis impersonator did a great job on some classic Elvis hits, but was almost upstaged by the performance of his supporting players!



A hula-hoop contest had to be declared a draw when two contestants failed to drop their hoops and threatened to have everyone working overtime.



Would you believe a bubble-gum blowing contest? These three were finalists.

National Office employees kicked off their United Way campaign for 1993 with a 50s and 60s party during lunch on September 17. Our photos are all from this event.



THE MIDNIGHT BUS TO KINGSTON

by Ramon Sepulveda

It was the evening of the first Home Grown Cafe, and my good friend Bernie De Leseluc was slotted to appear in the show as Quebec's Roy Orbison. Lucky Bernie was also the beeper-carrier for the night. That means he's the guy who is "beeped" by the Help Desk if someone has trouble with the upgrade.

"Ramon, it is either you or me tonight," Bernie said, with hands on hips. "But Bernie, I can't do Orbison. I could try Julio..." I replied before realizing he was talking about the beeper. "OK, as long as I don't get beeped, I'll be all right." He handed me the weapon, which I diligently clipped to my waist as I headed for the parking lot.

Myriam and I had been looking forward to the Home Grown Cafe, and were prepared to have fun on the dance floor. I was at home trying on my Doc Marten dancing shoes when the beeper went off. "Oh gosh, the Help Desk" I thought, looking at Myriam's doomed expression. I called back right away, and Francine told me Tammy from Prince George was hav-

The old CORONET reel-to-reel tapes are being replaced by new 8mm helical scan technology. You don't have to understand how it works to appreciate this humorous look at developing technology.

In the early 90s, National Office used to send out up to 15 tapes containing CORONET upgrade software to each AS/400 location. Today, a whole upgrade fits into one 8mm cartridge. In the "old" days, if one of the 15 tapes failed during the upgrade, the whole procedure stalled until another tape was delivered to the site. It was up to the Help Desk to think fast, find a replacement tape and get it to the field office fast. Since upgrades interfere with the availability of the AS/400, they are performed over two days on weekends.

ing trouble with a save command. Could I please come up immediately, and look into it.

"What do you mean "come up" – are you on my roof?"

"Aren't you in the Atrium getting ready for Roy Orbison?"

"Tell Tammy not to panic I'll call within half an hour," I told her, putting on my other shoe. Myriam protested she wasn't ready yet. What was the hurry? This is a party, isn't it? My explanation of Julio Iglesias doing "Pretty Woman" did not produce a healthy response. She got into the car, mumbling, and the passenger door hinges needed a \$200 repair after that! I did give her two options: finish her make-up in the car, or in the third-floor ladies room at the office, which I guaranteed to be ample and comfortable.

Francine handed me the phone as soon as I reached the Help Desk, as she moved to another line.

"How's it going, Tammy? Heard you're having troubles in Prince George. But not to worry. That's what

I'm here for. Here's what you do to save the command error message..."

I went on at length before she interrupted me to say this was not Prince George, her name wasn't Tammy, and she never had problems with save commands.

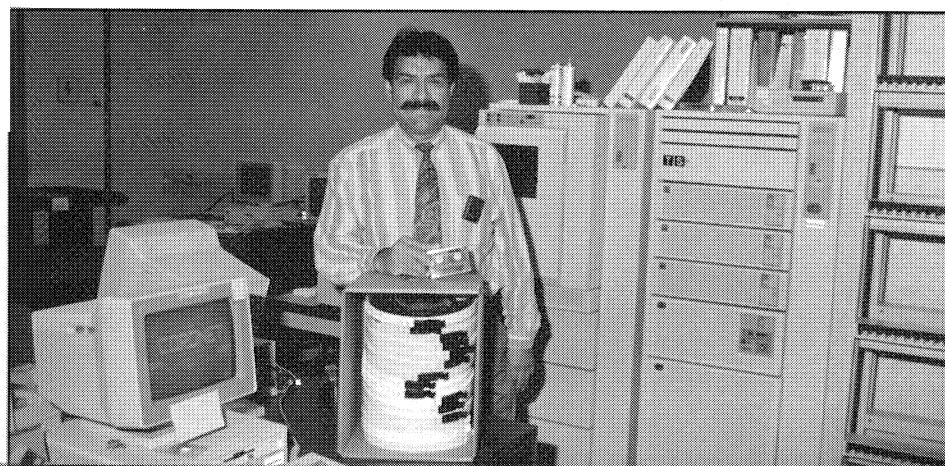
Francine was trying not to laugh, pointing to the other line. My wife came back from the ladies' all made up and ready to boogie. I took her down to the Atrium cafeteria and sat with Vic Daniel, his wife, June Miller, Lyse Tremblay and all the other people who came to enjoy the show. "I love you and I'll give you anything you want" came through the speakers in the room.

Bernie must have been singing really loud, because it took me a while to hear the beeper. I checked the time – barely 15 minutes had passed since we came down, and the Help Desk needed me again.

"Darling, just five minutes. I'm sure it's just a little thing. I'll be right back," I told my wife, leaving her with my co-workers.

Kingston was having problems. Marjorie Johnson had found a media error, making the tape unreadable. I had to get a new tape from the nearest office to Kingston. Checking the map and weekend schedules, it was easy to see National Office had the best chance to get a new tape to Marjorie soon enough for her to resume her upgrade the next morning.

Ramon Sepulveda shows how one small cassette replaces a number of large tapes, as he explains in this story of his night at the Home Grown Cafe.



"All right, Francine, could you please make the arrangements to have a tape delivered to Kingston?"

"If you'll mind the phones in the meantime, I'll call the messengers, the airport, the bus line and the cab company."

The next time I checked the clock, it was half past ten. Everything-you-need had long been replaced with One-for-the-money-two-for-the-show sounds, and I have just reached the conclusion that I would have to drive the tape to the bus terminal before 11:30 to make the midnight bus to Kingston.

Forgetting the RCMP car that often patrols the parkway on Friday nights, I immersed myself in the task of night driving, a padded envelope containing the precious tape on the passenger seat. Not a reel-to-reel tape, but the 6225 half-inch cartridge for the Kingston site. My car was soon cutting through the darkness like a swift surgical knife when the rear-view mirror showed me the flashing lights of the RCMP patrol. I decided to co-operate quickly.

"Have you been drinking tonight, sir?"

My mind flashed to the failed tape, the urgency of getting to Voyageur before 11:30 and Marjorie's AS/400, so my answer was something like "Uh... talking to me?"

"Sir, have you been drinking tonight?" the officer persisted, this time with a touch of impatience.

Assertiveness under stress has never been my forte, and I quickly began to see how I was getting deeper and deeper into trouble as I explained that Roy Orbison had been unable to carry the beeper that night, but Julio Iglesias had, yet Willie Nelson in Prince George...

"What kind of badge is that on your neck?" he asked. "May I see it?"

"I sensed a change in my luck as he read my name and 'computer systems.' I told him I had a computer tape in the envelope that was urgently needed in Kingston, that if it didn't

arrive at Voyageur before 11:30, CMHC's Kingston Office would probably close down for the next business day.

I handed him the envelope, not even minding if he opened it. But with obviously trained hands, he felt the contour and said, "Yep, this is a computer tape all right," and proceeded to lecture me on arriving late versus not arriving at all, that my 93 km/h was way over the 60 km/h limit, and how lucky I was it wasn't George, his colleague, who wouldn't know a computer tape from an 8-track sound cartridge. He said he'd give me a written warning, but if he caught me speeding again, computer tape or not, Julio Iglesias or not, he'd book me.

Ten minutes later, the parcel was delivered to the parcel desk at the bus terminal, and I just managed to pre-

vent it being routed to the Montreal bus in error by a tired clerk.

Shortly before midnight, I was back at the Home Grown Cafe; I found Myriam smiling and talking with all my colleagues - including Bernie. "Here's the beeper, Roy, I'm done for the night!" "Thanks, Julio."

Rock Around The Clock started, so I asked Myriam if she'd like to dance. "Gee, I'm so tired, why don't we call it a night? Let's go home." In the car, I covered my ears as her door slammed shut and I chose not to hear what she said.

Not only have we been able to put 15 tapes into one, but the 8mm helical scan technology has provided another benefit: I'm saving a bundle on car door repairs. ■

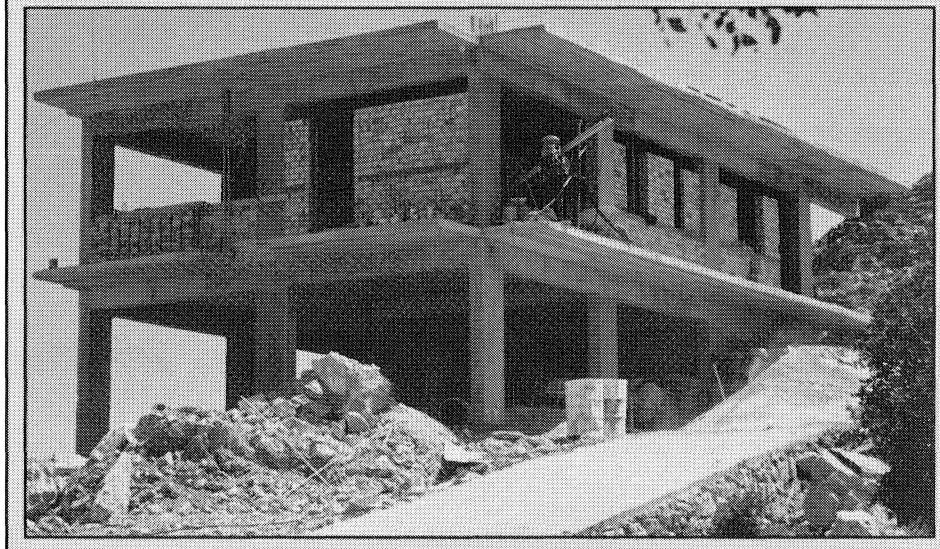


HOUSING VIEWS

Apart from finishing a basement, we usually think in terms of adding a floor upwards, or adding a room sideways when we think of expanding a home. Here's a place where they seem to do it differently!

This partly-completed home is being built on a hillside near Elounda, on the island of Crete.

The upper floor is being completed first. The lower level will be used as a carport-style garage at first, but the builder explained that it can be finished as part of the home later, if the owner wishes to expand. The view from any floor at this location is outstanding. ■





INVOLVED IN **EVERYBODY'S** **BUSINESS**

"I have to deal with just about everybody in the Corporation, so I'm a little involved in everybody's business," says Angel Lopez, Shipper/Receiver at National Office.

Angel started out in the warehouse about nine years ago, but has spent most of his time in his current position, which he clearly enjoys. Reporting to Mail Services Chief Nicole LaRocque, Angel does with packages, boxes, skids and crates what the mail room does with mail: he sees that materials received reach the right person, and that items are sent out the most economical way, consistent with the speed required.

All deliveries at National Office come through Angel, who works closely with people in Procurement. They tell him what is coming, and when. Sometimes, people want to ship things to CMHC that aren't for us at all. Angel's phone line must be similar to one of National Grocer's, because he often receives calls about food being delivered. He has to be careful, as some food is delivered to the cafeteria, but if some caller has three skids of baked beans, he smells a rat!

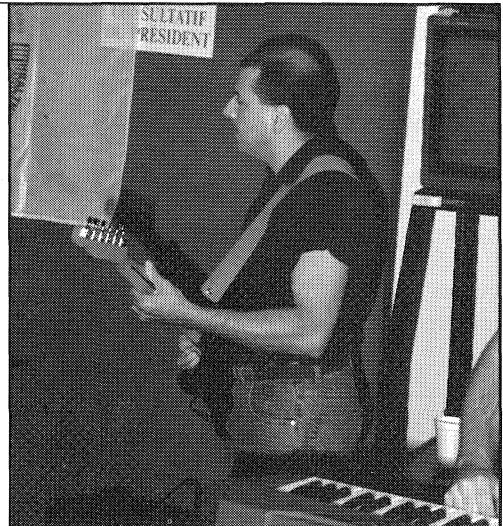
When materials are delivered incorrectly while he is away from his desk, he has to trace the carrier, or the sender, and arrange to have them retrieved because such things take up needed space.

The shipping side is more self-explanatory, but Angel ensures that

all materials are packaged and labelled correctly.

Angel can help employees; in fact, he often goes out of his way to offer advice on quantities, prices, shipping methods and so on. He prefers if people give him a call before shipping materials out, to ensure they receive the best service. Otherwise, it may take longer or cost more. The most common mistake people make is not contacting him first, he says.

An Administration Division Award for Quality Service in 1992 attests to Angel's dedication in serving his internal and external clients. Citations from United Way attest to another dedica-

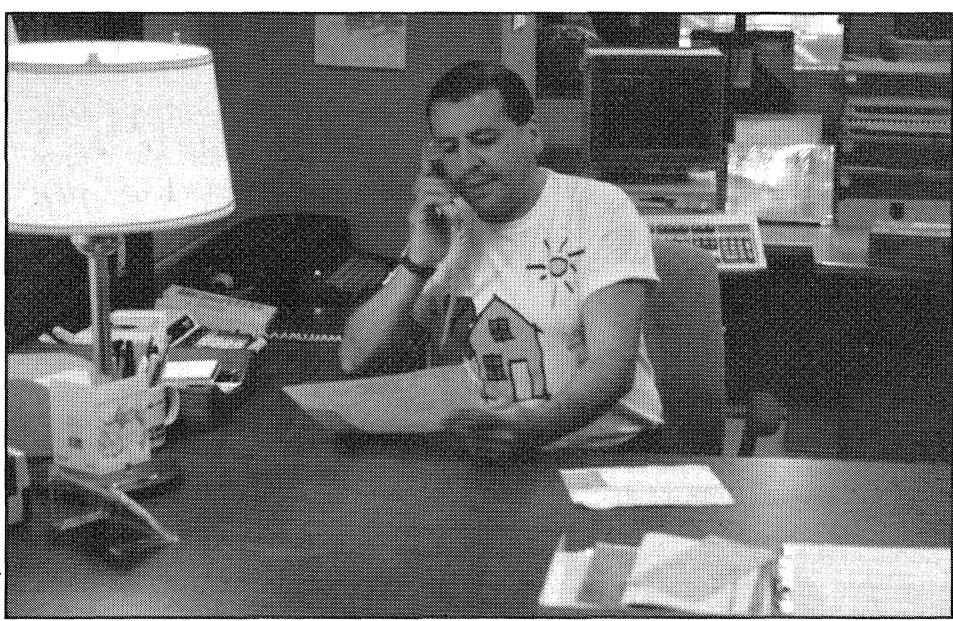


Here's another view: Angel in action with his guitar.

tion: he's always involved in some way, every year, as canvasser or helper doing whatever needs doing.

In particular, one area reflects yet another interest: Angel was one of the founding members of the CMHC House Band along with Al Fleming, Dan Brien and Lindsay Lyon. Mark Allard later joined in with more keyboards and the band will be the subject of a future story. If they keep growing, they may soon be an orchestra!

Angel came to Ottawa directly from Mexico City in 1977, and lives here with his wife and three children. ■



Angel Lopez at his desk, in charge of Shipping and Receiving.



RECORD-BREAKING COMMUNITY DAY FIELD OFFICES BENEFIT



A cold, windy day didn't stop over 8,600 people from learning about housing, shopping for bargains and generally having fun.

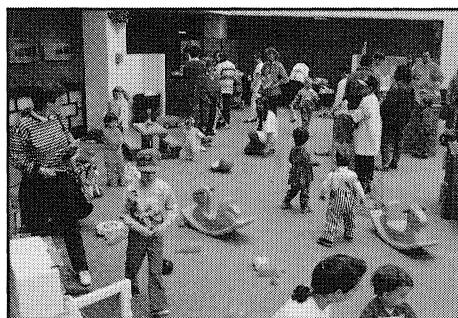
The success of Community Day on September 11 at National Office can be measured in many ways. Yes, attendance tripled over the previous year and funds raised for the United Way exceeded the \$7,000 mark; and, yes, the whole day surpassed everyone's goals and expectations. But one of the most important achievements of Community Day is how it will benefit the field.

"A major emphasis of this year's event was to test-drive and test-market initiatives," says Ron Andrews, Chairman of the Community Day Committee. "Field offices already do a great deal within their own community to raise the Corporation's visibility. The successes (and failures) of National Office Community Day should go a long way to improving their own results."

Healthy House, a new exhibit that promotes healthy homes and healthy communities as natural partners, was one of these. "It was the first time the exhibit was open to the public. We learned a lot and are consequently making changes to the exhibit," says Jim Robar, of Research Division. "Some of the things we learned would have been very costly to change once the exhibit was on tour." Jim says a training program will take place with

the branches, where staffing and tour logistics will be addressed – the training will include the knowledge acquired from the Community Day experience.

The seminars were another excellent opportunity to gain expert visibility for the Corporation. Seminar topics included landscaping, health in the home, hiring a contractor, and first-time homebuying and the local housing market. Says Allison Millar of the Ottawa Branch, "There are many experts in the CMHC field offices who can easily reproduce these seminars. In addition, the survey results suggest-



Co-ordinator Bob Walker stopped accepting Yard Sale table rentals after the 110th table – almost double the number of tables rented last year.

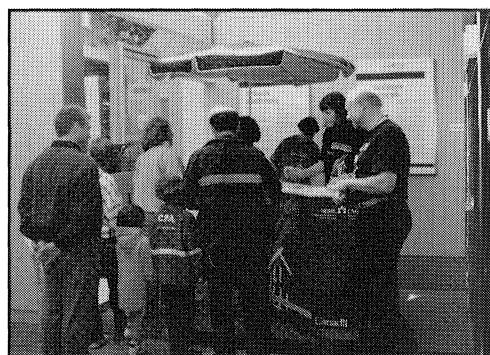
ed future sessions on building would be of interest to the general public."

Market Analysis Centre seized the opportunity of using Community Day to test-drive a new display prototype that calculates housing affordability using local market data. The computer program is interactive, allowing users to plug in their own circumstances and ascertain what they can likely afford. "The computer 'quiz' was excellent and really attracted a lot of interest from both existing and potential homebuyers," says Sandy Harris of Market Analysis Centre. Sandy agrees with the others that the experience taught a lot. "We have a product that

can be further refined based on the feedback we got." Branch offices will soon be able to copy the product and use it locally.

A great deal was also learned behind-the-scenes according to Andrie Nel, Co-Chair and Publicity Co-ordinator. "Our promotional strategy included paid and unpaid media thrusts that highly complemented each other. We were also successful in leveraging our minimal media budget through sponsorship deals with selected media." Andrie welcomes inquiries from field office staff interested in getting more details on what strategies and "hooks" worked best, and exploring how they could be adapted to other events.

But Ron Andrews is quick to summarize that both the field and National Office were the benefactors. He says the sheer involvement of National Office in a community event helps us better understand what goes on in the field. He points out there are not too many opportunities for National Office staff across all business lines to rally together for a single purpose and meet consumers face-to-face. Says Ron, "I like to think we (National Office) better appreciate how our field counterparts do this on a day-to-day basis. I think we are all richer for it." ■



The Healthy House Exhibit made its public debut. Research Division staff had the opportunity to "get the bugs out" before the exhibit starts its national tour this fall.

SCHL CMHC
Question habitation, comptez sur nous

perspective

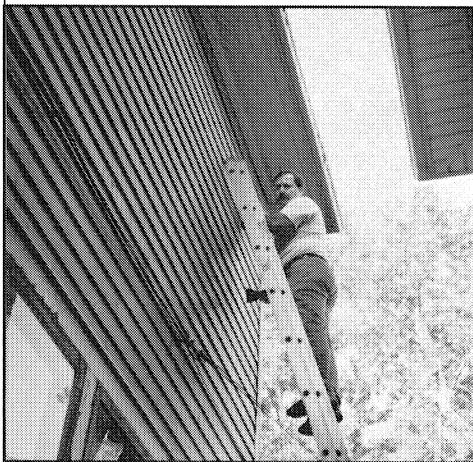
Volume 28 1993 N° 7





perspective

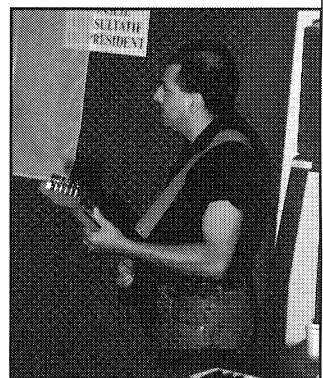
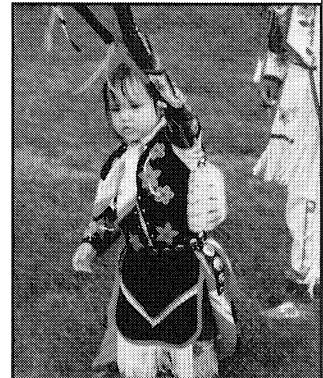
Journal publié huit fois l'an pour
les employés de la Société canadienne d'hypothèques et
de logement. Veuillez adresser vos articles ou toutes
communications et suggestions à *Perspective*, Centre des relations publiques, Bureau national.



Le directeur du bureau de Windsor, Claude Bertrand, atteint de nouveaux sommets dans sa contribution au projet «Peinturons Windsor». (Voir l'article en page 1.)

Sommaire :

Activités des succursales.....	1
Les endroits que nous desservons : Edmonton.....	4
Pow-wow à Ochapowace.....	7
Penny Cameron accueillie à Ottawa	8
Pour arrêter le racisme	9
Lancement de la campagne Centraide	10
À destination de Kingston.....	11
Angel Lopez, expéditionnaire- réceptionnaire.....	13
Journée communautaire au Bureau national.....	14



Canada



Diane Van Alstyne et
Carol Attenborough peignant pour
la caméra!

Quand l'association des constructeurs de Windsor a demandé des bénévoles à notre bureau pour peindre la maison d'une famille à faible revenu, nous avons mis nos chemises et nos chapeaux de peintres de la SCHL et nous avons relevé le défi. Restait un petit problème : il fallait 30 personnes pour peindre une des grosses maison et nous n'étions que neuf. J'ai donc gentiment tordu le bras au personnel de la Banque de Nouvelle-Écosse, qui a fourni le reste de l'équipe. En tout, 18 maisons de Windsor ont été peintes, pour des

familles ou des aînés qui ne pouvaient eux-mêmes acheter la peinture ou embaucher quelqu'un. Notre maison avait deux étages et demi. Si vous doutez de la hauteur, demandez à notre directeur, Claude Bertrand, qui a eu besoin d'une échelle coulissante... très, très longue... pour gratter le parement de la maison!

Notre groupe a commencé par prendre le petit déjeuner à 6 h 30 puis s'est présenté au travail à 7 h 30. Nous avons même fait du covoiturage pour nous rendre à destination. Imaginez un peu la réaction du propriétaire et des voisins en voyant arriver quatre fourgonnettes et descendre environ 25 personnes. Nous nous sommes immédiatement mis en devoir de gratter les murs de cette maison immense, puis nous avons appliqué une couche de fond et deux couches de finition sentant la bonne peinture neuve.



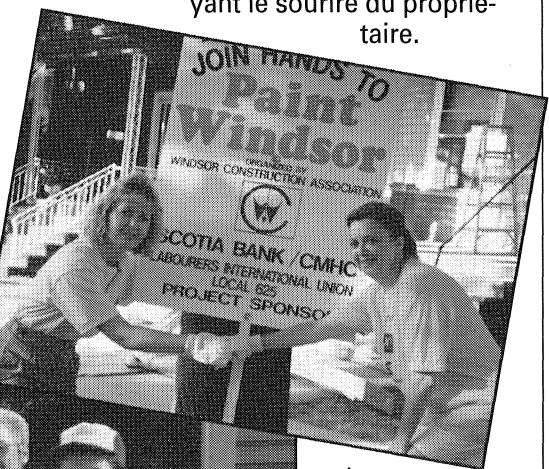
LES EMPLOYÉS DE WINDSOR SE FONT PEINTRES

par Sue Dinchik

Et combien de peinture avons-nous rapporté sur nos vêtements? C'est que, voyez-vous, il est très difficile de passer près d'un compagnon ou d'une compagne sans «accidentellement» frotter un pinceau sur sa manche ou son bras!

Notre journée s'est terminée par un barbecue et quelques «eaux gazeuses» bien méritées.

Fatigués? Bien sûr, mais vous ne pouvez savoir quel bonheur nous avons ressenti intérieurement en voyant le sourire du propriétaire.



Diane Van Alstyne (SCHL Windsor) et Sandra Carter (B.N.-É.) prêtes à commencer le boulot.

Le personnel du bureau SCHL de Windsor et celui de la Banque de Nouvelle-Écosse. Photo prise «après la journée de travail», dit le photographe, mais les chemises ont l'air un peu trop nettes!

Journée champêtre au Québec

par Lionel Lafrance

Le 19 juin dernier, 154 participants réunissant des employés de toutes les succursales du Québec s'étaient donné rendez-vous à St-Jean-sur-Richelieu pour une journée champêtre axée sur des activités extérieures et la bonne humeur! La municipalité de St-Jean longe la rivière Richelieu à environ 64 kilomètres au sud de Montréal.

La journée intitulée "ATM" pour Air, Terre et Mer englobait une randonnée en bateau sur le Richelieu, un concours de miniputt artisanal où chaque succursale du Québec amenait son «parcours», une envolée en montgolfière et, enfin, un souper à l'hôtel Best Western doublé d'une soirée dansante.

Le miniputt a permis de découvrir toute l'originalité et la créativité dont sont capables les gens de la SCHL. En plus de stimuler la compétition, chaque succursale a fait connaître ses principales caractéristiques sociales-culturelles et leurs points d'intérêt tels

le pont de Québec, les humbles bleuets du Lac St-Jean (les gens de la région sont connus sous ce sobriquet), etc.

Un jury impartial a eu la douloureuse tâche d'identifier un gagnant parmi tous ces participants et la succursale de Chicoutimi a remporté le prix, soit un tableau représentant des montgolfières en plein vol.

L'envolée en montgolfière a permis à plusieurs d'entre nous de vérifier son rythme cardiaque et aussi de découvrir combien le paysage est différent, vu d'en haut.

Le côté culturel n'a pas été négligé, puisque la croisière sur le Richelieu nous amenait au fort Lennox situé sur l'Île aux Noix, à 20 kilomètres de St-Jean. Des guides de Parc Canada nous ont expliqué pendant une heure les us et coutumes qui régissaient le monde militaire canadien à la fin du siècle dernier. Nous avons pu visiter les chambres des soldats et des officiers en plus de visiter la poudrière où heureusement la poudre à canon avait disparu.



Le directeur général pour la région du Québec, Denis St. Onge, (à gauche), remet le prix aux représentants de la succursale de Chicoutimi.

Le comité organisateur sous la responsabilité de la succursale de Longueuil, regroupait des représentants de la région métropolitaine de Montréal. En plus, chaque bureau du Québec comptait un agent de liaison et tout ce monde s'était mis au travail durant l'hiver 1993.

Grâce aux efforts de tous, nous avons pu maintenir le prix de la journée à 30 \$ par participant, tout en maintenant à flot un budget de près de 13 000 \$. Nous avons reçu depuis, beaucoup de commentaires positifs sur le déroulement de la journée et ce succès revient sans conteste aux gens de la SCHL qui y ont participé.

LES PEEWEEES DE LA SCHL

Le bureau de Sault-Sainte-Marie a commandité une équipe de baseball peewee, en 1993. Le directeur Greg Williams en était même l'entraîneur. Le public a été emballé.

«C'était charmant d'entendre le capitaine de 12 ans expliquer à un joueur d'une autre équipe ce qu'est la SCHL», de dire Greg. Les parents ont même reçu des tee-shirts de la région de l'Ontario, avec une liste des publications de la SCHL imprimée au dos. Il n'était pas rare de voir un parent s'immobiliser pour permettre à quelqu'un d'autre de «lire» son tee-shirt.

À Sault-Sainte-Marie, environ 600 jeunes ont participé au baseball

mineur, cette année. Cela veut dire que tous ces joueurs, leurs proches et leurs amis ont été exposés au message de la SCHL. Sur la photo d'équipe «officielle», on peut voir que le logo s'inspire de la couverture du guide de la «maison témoin». Globalement, ce parrainage a

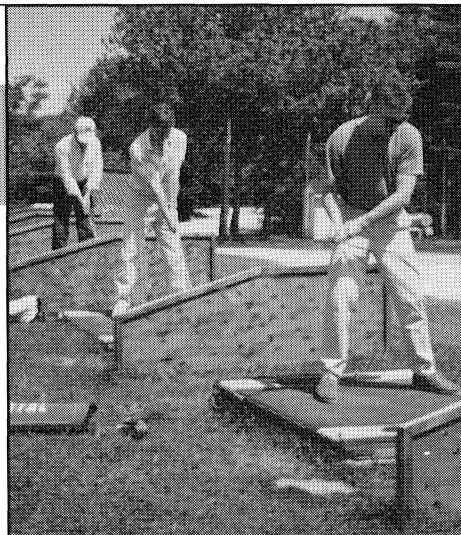


coûté moins cher qu'une petite annonce dans le journal local.

LE BUREAU DE SYDNEY

Cet été, le bureau de Sydney a organisé un tournoi de golf visant à recueillir des fonds pour la *Cape Breton Transition House*, un refuge pour les victimes de violence familiale. Selon le directeur du bureau, Mike Birtles, l'activité lui a permis d'amasser plus de 500 dollars. Voici un extrait d'une lettre de Jean MacAdam de la

maison de transition : «Bien que vous ne connaissiez peut-être jamais le nom des personnes que vous avez rencontrées par votre bonté, sachez que votre don signifie beaucoup pour les gens qui ont besoin des services de la maison de transition.» On voit sur la photo trois membres de l'équipe *Savings & Mortgage Corp.* de la ligue en période de réchauffement.



L'ÉPOQUE DU KLONDIKE

par Leslie Petryshen

La succursale d'Edmonton a inauguré son festival «À l'époque du Klondike» par un déjeuner aux crêpes préparé par le personnel. Comme toujours, certains se sont costumés pour vraiment faire revivre l'atmosphère du Klondike. De gauche à droite : Gail Holland, Pierre St. Jacques, Bill Lusk et Darlene Krahm. ■

PRIX DÉCERNÉ À UNE TRADUCTRICE DU BUREAU NATIONAL

Geneviève Vastel, réviseure-traductrice au Bureau national, vient de recevoir tout un honneur. Elle est la troisième lauréate du prix Mary Coppin offert par la Corporation professionnelle des traducteurs et interprètes agréés du Québec. Geneviève a remporté ce prix parce qu'elle a obtenu la meilleure note à l'examen d'agrément dans sa catégorie, soit de l'anglais au français. Cet honneur est d'autant plus exceptionnel que le taux de réussite à l'examen est de 25 p. 100 seulement.

Peter Connolly, vice-président, Ressources, et Huguette Sipling, directeur de la Division des services aux ressources humaines, à laquelle est rattaché le Groupe de la traduction, étaient présents à la petite fête organisée le 1^{er} septembre par le directeur du Groupe, Gilles Hotte. «Ils ont même invité mon mari», de dire Geneviève.



Geneviève a fait ses études à l'Université d'Ottawa. Au sujet de cette récompense, elle a simplement dit :

«C'est très valorisant, mais ça ne change en rien ma façon de travailler. ■



Les endroits que nous desservons

Edmonton, «la porte du Nord»

Les employés qui travaillent à la succursale d'Edmonton savent qu'un jour, peut-être, ils devront déménager pour poursuivre leur carrière, mais personne ne demande à partir. Ils aiment trop Edmonton.

Dennis Nickolet, originaire de Saskatoon, mais muté récemment de Lethbridge, affirme : «Ici, c'est comme Saskatoon, mais en plus grand! Nous adorons. Le rythme de vie est plus lent qu'à Calgary parce qu'Edmonton est davantage une ville de services qu'un centre financier.»

«Edmonton est riche en possibilités. Il y a toujours plein de choses à faire, et la ville est très chaleureuse», de dire Leslie Petryshen. Quant à Alice Yurkovich, qui va bientôt prendre sa retraite, elle a toujours habité Edmonton près de ses parents et amis.

A priori, personne ne voit de côté négatif à vivre à Edmonton. Si l'on insiste toutefois, certains parleront des hivers longs et froids qui pourraient être un peu plus doux. Pour le directeur, Bill Lusk, le 21 décembre (le jour le plus court) peut être un dur moment à passer dans une ville par ailleurs magnifique. Alice a finalement pu trouver un point négatif : «Nous sommes trop loin de Jasper.» Voilà qui nous amène à nous demander pourquoi on a construit Edmonton en cet endroit.

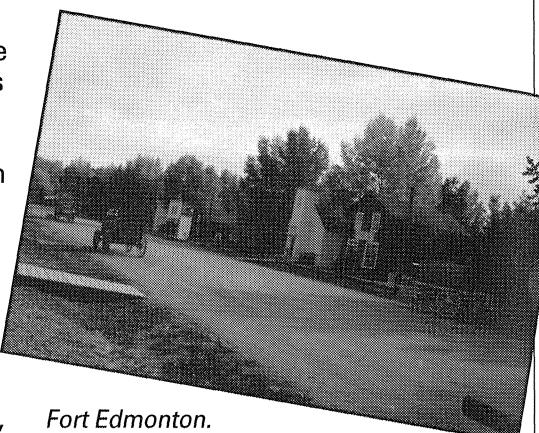
Au commencement...

Les premiers explorateurs qui ont poussé vers l'ouest étaient attirés par

la très lucrative traite des fourrures. Le lieu où se situe Edmonton faisait alors partie de la Terre de Rupert, un territoire gouverné en vertu d'une charte par la Compagnie de la Baie d'Hudson jusqu'en 1869, année où il devint une partie du Canada. En 1795, la Compagnie du Nord-Ouest établissait le fort Augustus près de la ville actuelle de Fort Saskatchewan. Faisant preuve d'un féroce esprit de compétition, la Compagnie de la Baie d'Hudson répliqua en érigent le fort Edmonton, nommé en l'honneur de la ville d'Edmonton, en Angleterre. Par la suite, les forts furent déplacés plusieurs fois, mais demeurèrent toujours proches les uns des autres.

Il est intéressant de noter que, aujourd'hui, la plupart des Canadiens peuvent indiquer où se situe Edmonton, en Alberta, mais que très peu de Britanniques pourraient dire où se trouve Edmonton dans leur propre pays.

Le premier vrai colon d'Edmonton s'établit en 1871, et la première affaire rentable – une entreprise de construction de bateaux et de traversiers – fut lancée en 1875. Plus tard, en 1897, Edmonton accueillit des prospecteurs qui, attirés par l'or du Yukon, tentaient de trouver une voie en sol canadien même si aucun sentier n'existant. Beaucoup d'entre eux périrent en essayant d'en découvrir une ou durent rebrousser chemin. Le même besoin se fit sentir pendant la Seconde Guerre mondiale, ce qui entraîna la construction de la route de l'Alaska.



Fort Edmonton.

Une réplique du fort original se trouve dans un parc de la ville au milieu d'autres bâtiments historiques, dont trois rues de la ville. On voit ici l'avenue Jasper, la rue principale d'Edmonton telle qu'elle se présentait dans les années 1880.

Quand, en 1904, Edmonton se constitua en municipalité, elle comptait environ 9 000 habitants. L'Alberta devint une province l'année suivante, et quatre villes aspirèrent au titre de capitale. La plupart des lecteurs savent que Calgary et Edmonton étaient dans la course, mais peu sauront que Banff et Vegreville posèrent aussi leur candidature. Le premier ministre de la province, A.C. Rutherford, opta pour la ville d'Edmonton.

La SCHL à Edmonton

À la succursale d'Edmonton, les employés sont emballés par le Programme de prêt direct. Le premier août dernier, date d'entrée en vigueur du nouveau programme, ils ont traité la première demande pour l'ensemble d'habitation *Edmiston Street Apartments* de la *City of Edmonton Non-Profit Corporation*. Dennis Nickolet, directeur de la Gestion du portefeuille, a été l'un des quelques représentants des bureaux extérieurs



L'équipe de souscription de la succursale d'Edmonton. À l'arrière, à partir de la gauche : Cindy Gaudin, Marilyn Gladue, Linda Carroll, Janice Hill, Sirpa Carveth. À l'avant : Rose Pyrdol, Mila Robles, Nancy Lavoie, Wayne Wywrot, Josie Damaso, Scarlett Cheung et Julie Lavallée.

au sein du groupe de travail qui a préparé ce nouveau service. Il a donc suivi l'élaboration de ce programme depuis le début. «Comme nous faisons le travail ici même, dit Dennis, nous avons dû nous former rapidement, mais la réaction des clients est excellente. Les gens sont contents de voir que nous nous sommes engagés dans le prêt direct et nous n'avons eu aucun commentaire négatif.» Dennis estime que la succursale d'Edmonton, comme toutes les autres, a bien collaboré avec le Bureau national à la mise en œuvre de ce programme.

Les nouveaux services offerts par la succursale dans la domaine de l'analyse de marché ont également une influence sur la municipalité et sur la Société. Laurie Scott et son personnel accomplissent toutes les tâches habituelles. En outre, il y a quatre ans, ce service lançait, avec la collaboration des Relations publiques, l'*Enquête sur le prix des maisons*, qui paraît depuis tous les trois mois. L'enquête porte sur le prix des maisons à deux étages, des maisons individuelles, des maisons en bande et des logements en copropriété par district et par quartier. Cette publication jouit d'une popularité persistante.

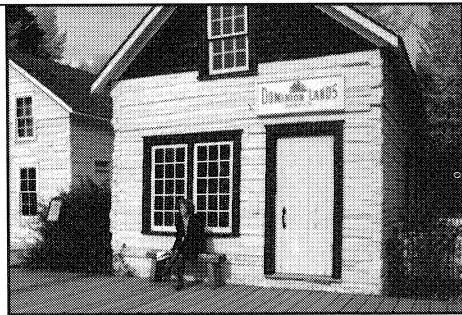
L'année dernière, encore une fois avec l'aide du service des relations publiques et d'Elise Schnack (éditoriale), Laurie lançait le *Rapport annuel sur le marché du logement : succursale d'Edmonton*. Ce document combine la publication d'un grand nombre de données statistiques et d'autres renseignements sur l'habitation avec la promotion d'autres services et programmes de la SCHL. (On peut obtenir de plus amples renseignements en s'adressant à Laurie à la succursale d'Edmonton.)

En ce qui concerne les conditions du marché à Edmonton, Laurie précise que le prix moyen d'une maison individuelle de trois chambres d'environ 1 250 pieds carrés, située sur un assez grand terrain à l'intérieur de la ville et comprenant un garage et un sous-sol aménagé, serait de 125 000 \$ environ. On peut donc dire que le logement est abordable pour la plupart des citoyens.

Grâce à la situation économique de l'Alberta, les habitants d'Edmonton jouissent d'un revenu disponible supérieur à celui des habitants de nombreuses autres villes importantes. Avec une agglomération d'environ 850 000 habitants, Edmonton offre toutes les commodités des très grandes villes sans les problèmes qu'on y trouve généralement. Ainsi, il est rare que quelqu'un habite à plus de 15 minutes en voiture du centre-ville. Toutefois, la ville grossit, tout comme plusieurs collectivités dorotois voisines. Il faudra donc peut-être compter cinq minutes de plus.

Bien entendu, comme beaucoup de succursales importantes de la SCHL, Edmonton dessert une grande portion du Canada – soit les trois quarts de l'Alberta ou 240 000 milles carrés. Le chef évaluateur, Andy Perry, explique que ce secteur comprend 39 villes de 2 500 habitants ou plus et 10 villes de plus de 10 000 personnes, de Red Deer à Fort McMurray. Quand on y ajoute la multitude de petites collectivités, on comprend mieux le poids que cette immense région fait peser sur les ressources. Il faut se déplacer par avion pour se rendre dans un peu moins d'une localité sur cinq. On peut atteindre les autres collectivités en voiture bien que beaucoup de routes rurales soient en mauvais état.

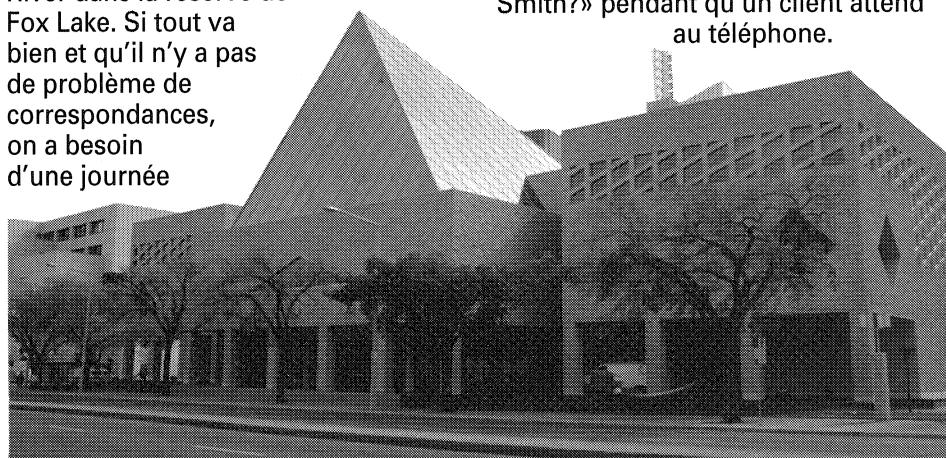
Brian Waite, agent technique principal, partage les sentiments d'Andy. Il précise que la destination la plus éloignée est la bande de Little Red River dans la réserve de Fox Lake. Si tout va bien et qu'il n'y a pas de problème de correspondances, on a besoin d'une journée



Marlene Davis, agente principale des relations publiques de la succursale d'Edmonton, est assise devant le bureau des terres de 1887.

entière de travail pour s'y rendre : on prend l'avion jusqu'à High Level, où l'appareil de la *Little Red River Airline* vous prend à son bord pour vous déposer sur une piste d'atterrissage à un mille ou deux de la réserve. Si on a oublié de venir vous chercher, vous devez marcher parce que l'avion repart aussitôt. Un déplacement qui dure deux ou trois jours pour une seule inspection peut vraiment diminuer le rendement d'un employé.

La stabilité du personnel de la succursale a permis au service de souscription de s'améliorer. Les employés ont pu achever leur formation et ils entretiennent entre eux des relations étroites. Le directeur de programme, Wayne Wywrot, a réparti son personnel en deux équipes, chacune comportant un groupe de représentants du Service aux clients sous la direction d'un agent de programme. Ainsi, les employés n'ont pas à se préoccuper de l'ensemble du parc de 15 000 à 20 000 logements, et l'on n'entend jamais la question «Qui a le dossier Smith?» pendant qu'un client attend au téléphone.



En comparaison avec les bâtiments anciens du fort Edmonton, le nouvel hôtel de ville d'Edmonton reflète un style architectural distinctif. Il a été conçu comme un «centre populaire» plutôt que comme un bureau administratif, et il comprend de nombreuses caractéristiques innovatrices.

Pour Wayne, c'est la mise en application de la notion d'habilitation, puisque les représentants du service aux clients se déplacent plus facilement, s'adaptent mieux et sont plus compétents dans tous les domaines. Ce système «in extenso» facilite également les relations avec les intervenants. Il en résulte que plus de 90 p.100 des demandes sont traitées en moins de 24 heures.

Engagement communautaire

Comme dans beaucoup de succursales, les employés participent personnellement à de nombreuses activités communautaires. Ces engagements vont de l'intérêt d'Elizabeth McEwan pour les festivals au travail de Marlene Davis dans son milieu professionnel. Elizabeth exerce différentes fonctions, selon les besoins, à l'occasion de festivals comme le *Street Performers Festival* (elle vend des souvenirs pour amasser des fonds), le *Fringe Festival* qui présente dix jours de théâtre (elle dirige le centre des bénévoles) et le *Edmonton International Folk Festival* (elle s'occupe de la surveillance des bicyclettes). Elle aime participer, faire un travail puis passer à autre chose, plutôt que de toujours exercer les mêmes fonctions.

En 1992, Marlene a agi à titre de coordonnatrice des relations avec les médias dans le cadre du *Alberta Capital City Marathon*. Le marathon sert à amasser des fonds pour la *Alberta Association for Community Living*, qui aide les personnes handicapées par un retard de développement à s'intégrer et à trouver un

logement. Elle compte participer de nouveau à cette activité en 1994. Marlene est également bénévole au sein de la succursale d'Edmonton de l'Association internationale des professionnels de la communication. Elle fait partie du comité des communications et a déjà été vice-présidente de l'organisme. Soulignons qu'il ne s'agit ici que de deux exemples. Beaucoup d'autres employés ont à cœur leur collectivité et y consacrent de leur temps.

Conclusion

Le dernier mot appartient au directeur, Bill Lusk : «Je suis fier des employés de la succursale et des



Encore au fort Edmonton, un groupe de touristes japonais s'arrêtera peut-être au magasin de thé datant de 1920. Dans cette même rue de 1920, on retrouve plusieurs bâtiments à fausse façade qui étaient populaires à l'époque.

efforts qu'ils mettent à aider les Canadiens à se loger. C'est épataant de faire partie de cette équipe. ■

Edmonton appuie le développement durable

Le projet pilote de gestion des déchets de construction, mis sur pied par le service des relations publiques et celui des ressources techniques, s'inscrit bien dans le cadre du développement durable, un principe prononcé par la Société.

L'idée de ce projet est née au cours des ateliers sur la gestion des déchets tenus au Bureau national. L'un des ateliers est devenu une séance de remue-ménages qui a amené des représentants de *George Wimpey Canada*, de la ville d'Edmonton et de la SCHL (Brian Waite) à tenter de déterminer la nature et la quantité des déchets en cause.

En plein hiver, sous une température glaciale, le groupe a commencé à trier des déchets provenant de la construction d'un petit nombre de logements. En multipliant les chiffres obtenus par le nombre de mises en chantier, il est arrivé à un total estimatif surprenant.

Marlene Davis, agente principale des relations publiques, décida alors que la prochaine étape consisterait à mieux sensibiliser le public au moyen de séances d'information à l'intention des intervenants du secteur de l'habitation et des représentants des médias organisées en décembre 1992. On y a divulgué les statistiques du Bureau national, lesquelles démontrent que les Canadiens produisaient plus de déchets par personne que tout autre peuple et que 5 p. 100 du volume total de déchets provenaient du secteur de la construction résidentielle et 9 p. 100 de celui de la construction commerciale.

En contrôlant les déchets produits lors de la construction d'un ensemble de huit logements, on est parvenu à une réduction de 20 p. 100, seulement par une

meilleure sensibilisation. En décembre, l'Association des constructeurs d'habitations d'Edmonton se joignait à l'expérience et une étude de cas était terminée au printemps. Pour susciter l'intérêt lors d'une conférence de presse ultérieure, en avril 1993, Marlene précisa que les réductions équivalaient au poids de 53 baleines bleues. Voilà qui a inspiré les manchettes des journaux par la suite.

Les intervenants du secteur de l'habitation ont estimé que l'intérêt du public pour les questions environnementales a contribué à la valeur du programme en tant qu'outil de commercialisation. D'ailleurs, des éléments d'exposition conçus pour les salons de l'habitation sont devenus très populaires. L'étape suivante consistait à préparer des documents de formation à l'intention des intervenants du secteur afin de mieux faire connaître le projet. Le prochain contrôle portera sur un ensemble de 170 logements. Il sera intéressant de voir si les promoteurs peuvent intégrer ce principe dans leurs activités quotidiennes. Le personnel de la SCHL souhaite que le projet devienne autonome d'ici deux ans et, à partir de ce moment-là, les employés agiront à titre de consultants. Cet hiver, nous formerons les divers intervenants de manière continue et nous irons sur les chantiers rencontrer les ouvriers spécialisés. Nous élaborerons en même temps les documents de formation ainsi qu'un logo évocateur.

Voilà sans aucun doute une initiative unique et intéressante ayant vu le jour à Edmonton et qui pourrait bien se répandre ailleurs au pays. «Les succursales qui désirent s'engager dans cette voie doivent savoir que nous avons dû consacrer beaucoup de temps à ce projet», ajoute Marlene.



Le service des finances et de l'administration. À l'arrière : Johanne Jean, Marilyn Massie et Debbie Yap-Chung. À l'avant : Sheila Malinowski, Alice Yurkovich et Heidi Kelbert. Étaient absentes : Aurelie Belanchuk et Darlene Krahm.



Pow-wow à Ochapowace

par Irene Gessler

Bien qu'il soit intéressant de se rappeler la plupart des expériences de la vie, une impression irrésistible demeure habituellement gravée dans la mémoire des gens et décrit à jamais une expérience précise.

C'est ainsi que, pour moi, le son des tambours évoquera toujours ma première présence à un pow-wow. L'événement avait lieu le 4 août à la réserve indienne d'Ochapowace.

Je me suis rendue à la réserve, située à environ 180 kilomètres au nord-est de Regina, en compagnie de plusieurs membres de la Gestion du portefeuille de la succursale de Regina, afin d'assister à l'événement et de présenter mes respects aux membres de la bande.

Aussitôt descendue de l'auto dans laquelle j'avais voyagé, je me suis mise à vibrer au son des tambours provenant d'une grande enceinte circulaire où les danses avaient lieu, à une certaine distance de moi. Il s'agissait d'un son à la fois excitant et, pour quelqu'un qui a grandi dans la tradition des vieux westerns, un peu menaçant. Pendant un court instant, les yeux fermés, je me suis vue à huit ans, à la salle de cinéma de ma ville natale, émoustillée et terrifiée par la bande sonore d'un film.

À mesure que nous approchions de l'enceinte, nous pouvions voir les visages des joueurs de tambour et la détermination qui se dessinait dans leurs yeux pendant qu'ils frappaient sur l'énorme tambour autour duquel ils étaient assis. Les sons qu'ils produisaient, excitant à une certaine distance, avaient maintenant un pouvoir envoûtant.

Le pow-wow annuel d'Ochapowace a lieu depuis plusieurs années. Les membres de la bande font partie de la tribu des Cris mais l'événement regroupe différentes tribus. Le pow-wow accueillait cette année des représentants des tribus des Sioux, des Chippewas et des Navahos venus des Etats-Unis pour prendre part aux festivités et suivre le circuit des powwows.

Un pow-wow donne l'occasion aux peuples autochtones de perpétuer leurs traditions et de se réunir avec la famille et les amis. Mais c'est encore bien plus. C'est une cérémonie indienne d'action de grâce célébrée en grande partie selon les coutumes, la religion et les traditions indiennes.

En guise de préparatifs, les aînés locaux prient pour que le beau temps et la bonne atmosphère soient de la partie. Le calumet traditionnel et les herbes sacrées sont utilisées pendant les prières qui sont des coutumes en elles-mêmes.

Bien que la date précise de son origine ne soit pas connue, le pow-wow est aujourd'hui un événement estival populaire dans les réserves du sud de la Saskatchewan. La situation était tout autre au début du siècle alors que les pow-wows étaient presque bannis.

Du début des années 1900 jusqu'au déclenchement de la Première Guerre mondiale, les autochtones n'avaient le droit de porter leurs costumes que pour les expositions et les défilés. S'ils violaient ces règles et qu'ils dansaient en costume, ils risquaient l'arrestation et un emprisonnement d'un maximum de trois mois.

À cette époque, toutes danses et cérémonies autochtones pendant lesquelles on échangeait des cadeaux étaient interdites en vertu de l'article 114 de la *Loi sur les Indiens*. Pendant ce temps, les agents auprès des Indiens et les missionnaires locaux faisaient tout en leur pouvoir pour mettre un terme aux pow-wows.

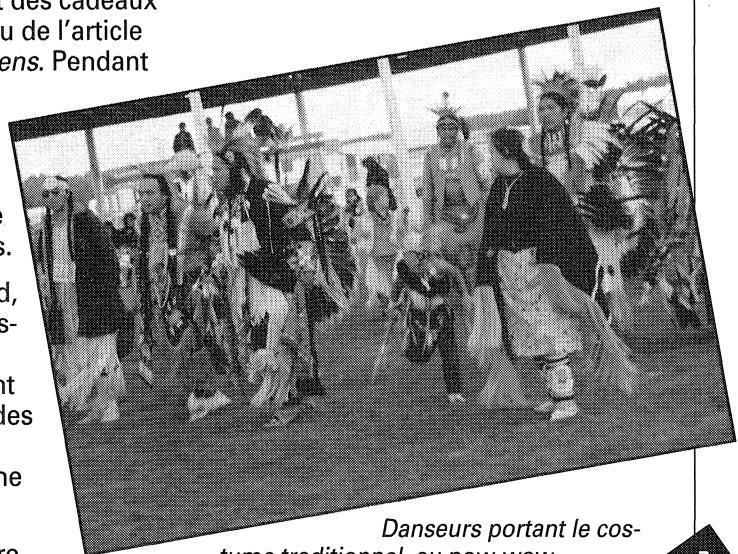
Pour le père Huganard, directeur de l'école industrielle indienne de Qu'Appelle et maintenant jugé infâme, l'abolition des pow-wows en Saskatchewan était devenue une obsession.

Dans sa première lettre d'une série à ce sujet,

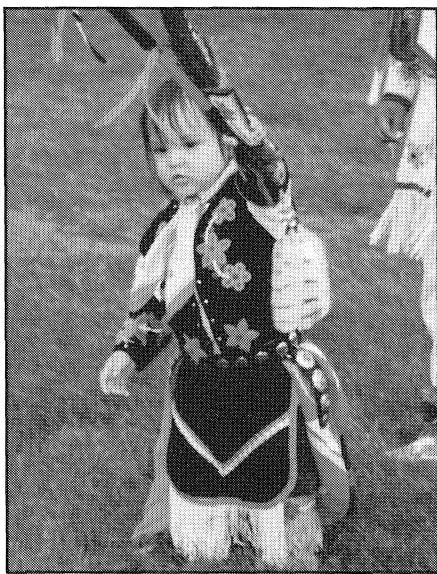
adressée au commissaire auprès des Indiens, le père Huganard faisait les observations suivantes : «Permettez-lui (au commissaire) d'assister à certaines de ces danses... afin qu'il les voient presque nus, peints et parés de plumes et de perles, dansant comme des démons et se livrant à la débauche. S'il avait à cœur l'évolution et le bien-être des Indiens, je suis convaincu qu'il n'hésiterait pas un instant et qu'il saurait que l'interdiction totale de ces danses et de ces pratiques païennes constitue la première condition au progrès et à l'avancement.» (Lettre du père Huganard au commissaire des Indiens, novembre 1903.)

Bien qu'il ait probablement été le critique le plus virulent, le père Huganard n'était pas le seul et, bientôt, plusieurs de ses contemporains se sont joints à lui pour s'opposer à la tenue des pow-wows, dont William Graham, inspecteur des affaires indiennes, et l'archevêque de St-Boniface.

En vérité, aucun motif réellement valable n'a jamais appuyé l'interdiction des pow-wows. Les commentaires à ce sujet décrivaient cette pratique comme propice à la paresse, à la discorde et à la débauche et allaient jusqu'à suggérer qu'elle devait être interdite en raison des risques qu'elle comportait pour la santé.



Danseurs portant le costume traditionnel, au pow-wow d'Ochapowace.



Les tout petits ont eu beaucoup de plaisir.

En dépit de leurs efforts, le père Huganard et ses compatriotes n'ont jamais vraiment réussi à interdire les pow-wows dans les prairies de la Saskatchewan. Les peuples autochtones ont continué à prendre part aux danses des pow-wows tenus en secret.

À la fin des années 1960, les vieilles attitudes, les préjugés et les idées fausses qui avaient engendré les tentatives d'abolition des pow-wows étaient choses du passé et les cérémonies reprenaient librement dans les prairies.

Réjouissons-nous du retour des pow-wows car ils offrent un spectacle éblouissant et touchant à voir et à entendre. ■

En Saskatchewan, la Gestion du portefeuille de la SCHL travaille avec environ 35 bandes indiennes dont près de la moitié se trouvent dans la région de la succursale de Regina.

En plus de leurs tâches quotidiennes qui visent à assurer l'administration normale et l'entretien des logements dans les réserves, les employés de la Gestion du portefeuille de la succursale de Regina s'occupent de la formation des cadres et de la présentation d'ateliers de perfectionnement professionnel auprès des bandes indiennes et des organismes d'habitation autochtones.

Penny Cameron accueillie à Ottawa

Penny Cameron est représentante des services aux clients (souscription) à la succursale de Calgary. Employée de la SCHL depuis cinq ans, elle a récemment effectué sa première visite au Bureau national.

Penny n'avait pas prévu de se rendre à Ottawa (sauf peut-être pour des vacances personnelles, un bon jour), mais l'idée l'a vite enthousiasmée. («Elle est d'une nature enthousiaste», affirme un ancien collègue actuellement au Bureau national.) Penny avait déjà écrit, dans le bulletin de la succursale de Calgary : «Quand j'ai fait mes débuts à la SCHL, il y a cinq ans, je croyais que «NO» dans les notes de service (anglaises) signifiait «non».

En février, elle a été élue déléguée au Groupe consultatif de la promotion féminine pour l'Alberta et les Territoires du Nord-Ouest. En plus d'assumer des responsabilités nouvelles et captivantes, elle devait bientôt prendre la route d'Ottawa pour sa première réunion nationale.

Penny raconte : «Ottawa est... sans blague... sensationnelle! J'aime l'influence française, le charme de tous les immeubles de brique, la Colline du parlement, le Musée des beaux arts

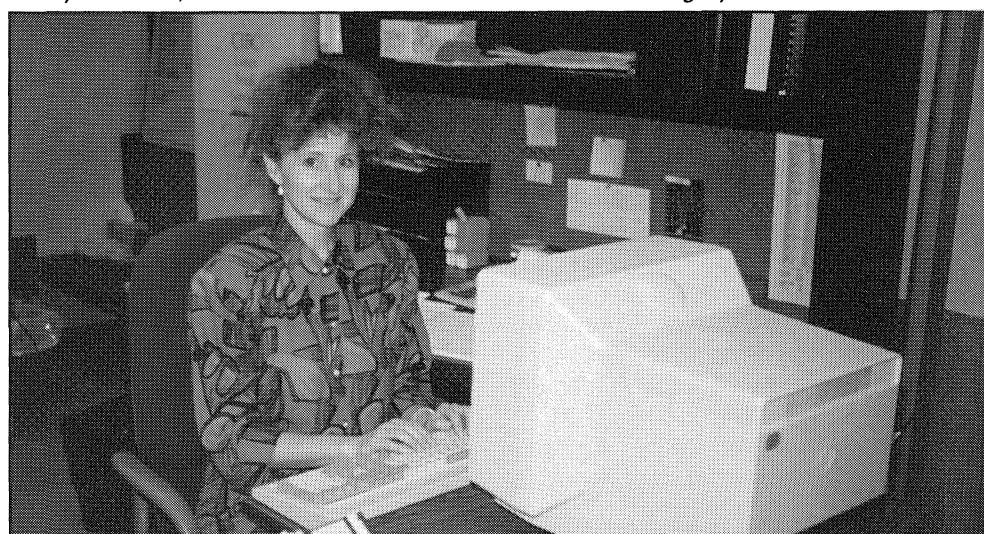
et le marché. Le Bureau national est en fait notre «vaisseau ravitaillleur» et c'est vers ici que tout converge. L'endroit est impressionnant!»

Penny avait reçu de nombreux conseils des anciennes déléguées en prévision de la réunion, mais elle n'avait pas à s'en faire : «Tout le monde à la réunion a été très aimable pour moi, qui étais toute nerveuse. Pendant les trois jours, j'ai remarqué que votre niveau, votre lieu d'origine ou ce que vous attendez de la vie ne faisaient aucune différence. Des

intérêts commun nous rassemblaient. J'ai écouté et observé les délégués des autres régions et j'ai été surprise de constater à quel point la succursale de Calgary était différente des autres.»

Le défi inhérent à ce nouveau rôle sera enrichissant pour Penny sur le plan tant personnel que professionnel. Non seulement est-elle impatiente de travailler avec l'équipe exceptionnelle du Groupe consultatif, mais elle encourage tous les employés à s'impliquer. ■

Penny Cameron, de retour à son bureau de la succursale de Calgary.





Pour arrêter le racisme :

Une journée qui fait toute la différence

La «Journée de la différence», comme l'appelle la succursale de Longueuil, a été riche et haute en couleur, ne laissant aucun employé indifférent.

Organisée par Anix Mathieu, représentant du Québec auprès du Groupe consultatif sur les minorités visibles, et présidée par Jacques Bélanger, directeur, la Journée de la différence a obtenu un taux de participation de 94 p.100, ce qui en dit déjà long sur son succès!

Habitués de commencer leur journée en compagnie de leur radio traditionnelle, les employés ont été accueillis ce matin-là par une musique complètement différente. Certains voulaient en augmenter le volume, d'autres le réduire, alors que d'autres encore n'en voulaient pas du tout. On a donc enchaîné avec des airs plus connus pour en arriver à un compromis.

Des affiches ont été exposées aux endroits les plus passants et des macarons ont été distribués aux employés qui les ont portés pour la plupart en signe de compréhension, de collaboration, d'appui et de tolérance. Le message que l'on veut transmettre est qu'il faut éliminer les préjugés par la connaissance accrue des autres, maintenir un climat politique et éco-

nomique où les échanges et le partage facilitent l'intégration fondée sur le respect de chacun et bâtir un avenir multiculturel avec des ressources humaines diversifiées dans un esprit d'équité.

À l'heure du lunch, les employés ont assisté à la projection de «Xénopholies» pour nourrir leur esprit. «Les choses se passent-elles ainsi?», ont-ils demandé. Les délicieuses odeurs qui s'exhalait du prestigieux buffet haïtien préparé par un traiteur local leur ont rappelé qu'il fallait aussi nourrir son corps. Quel festin! Puis, afin de bien faire passer le message de la journée, plusieurs employés ont accepté de répondre à la question «Comment vivez-vous votre différence avec les autres?»

Jacques Bélanger a commencé en parlant de son adaptation sociale au Québec et des difficultés qu'il a eu avec le système administratif et scolaire lors de son déménagement. Puis, d'autres collègues ont pris la parole :

- Marie Murphy, qui est mariée à un Italien, a dénoncé certains préjugés qu'elle a été à même d'observer.
- Marie-Michèle Del Balso, une italo-qubécoise ou québéco-italienne

polyglotte, a parlé du multiculturalisme et de ses avantages.

- Odette Trudeau, mariée à un Afghan, a fait le bilan social, familial et religieux d'un mariage catholique-musulman.
- Marie-Hélène Jean-François, véritable *globe-trotter*, a su trouver une caractéristique particulière pour décrire chacun des pays visités.
- Lionel Lafrance nous a entretenu de son expérience «ONUiste» durant son séjour à l'édifice Elgin lors de la mise en place de CORONET.

La campagne nationale pour l'élimination de la discrimination raciale avait pour thème «Arrêtons le racisme. Si vous n'y mettez pas fin, qui le fera?» La succursale avait également son slogan : «Sans indifférence, vis ta différence.» C'est par la reconnaissance des différences et leur compréhension que nous parviendrons à les accepter. Le racisme est un comportement humain barbare anormal. Les progrès sociaux et l'intelligence humaine ne l'ont pas encore anéanti, mais plutôt camouflé. La succursale de Longueuil espère que le message sera transmis à d'autres personnes qui feront à leur tour un effort pour l'avancement de cette cause. ■



Les employés de Longueuil en train de déguster leur délicieux festin.



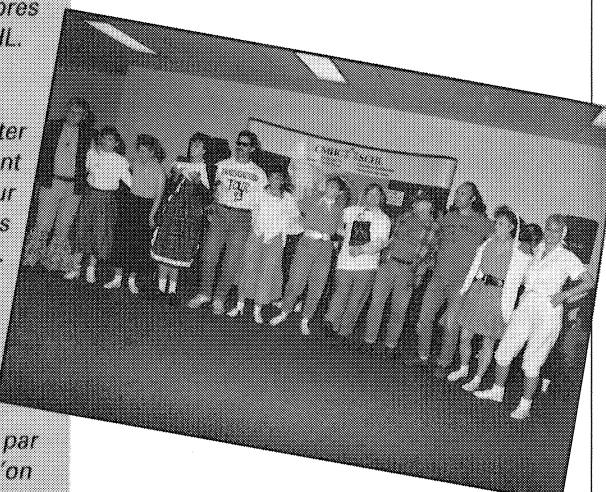
Campagne de Centraide :

ELViS était de la partie



La présentatrice Joan Nolan inaugure les activités, entourée des membres de l'orchestre maison de la SCHL.

Les employés, invités à porter des vêtements rétro, se sont disputé le prix du «meilleur costume» dans les catégories masculine et féminine.



Un concours de twist a été jugé par des danseurs professionnels qu'on aperçoit à l'avant-plan, à gauche et à droite.

Elvis est arrivé, entouré de gardes du corps et de jeunes fans en délire. Il a interprété quelques-uns de ses plus grands succès, mais a presque été éclipsé par la performance de son entourage.



Au concours de «danse du cerceau», il a fallu déclarer deux gagnants ex aequo. On ne pouvait tout de même pas y passer l'après-midi!



Les trois finalistes du «concours de gomme balloune».

Les employés du Bureau national ont souligné le lancement de la campagne de Centraide de 1993 en organisant une fête des années 50 et 60, le 17 septembre, durant l'heure du déjeuner. Toutes ces photos ont été prises lors de l'événement.



À destination de Kingston

L'AUTO-BUS DE MINUIT

par Ramon Sepulveda

Le soir du premier spectacle «Découvertes SCHL», mon bon ami Bernie De Leseleuc était sensé imiter Roy Orbison. Chanceux comme il est, il devait également porter le téléavertisseur ce soir-là. C'était donc lui que le Groupe d'assistance allait appeler si quelqu'un avait de la difficulté à effectuer la mise à niveau.

«Ramon, c'est toi ou moi ce soir», me dit Bernie en mettant la main sur ses hanches. «Mais, Bernie, je ne peux pas imiter Orbison. Je pourrais à la rigueur essayer Julio...», lui ai-je répondu avant de réaliser qu'il parlait du téléavertisseur. «O.K., pourvu qu'on ne m'appelle pas, ça va.» Il me donne l'appareil fatidique. Je le fixe avec soin à ma ceinture, puis je me dirige vers le stationnement.

La SCHL est en train de remplacer les anciennes bandes CORONET à deux bobines par des enregistrements à balayage hélicoïdal sur bandes 8 mm. Le lecteur n'a pas besoin de comprendre comment tout cela fonctionne pour apprécier ce récit humoristique.

Au début des années 1990, le Bureau national envoyait régulièrement jusqu'à 15 rubans contenant la mise à niveau des logiciels CORONET à chaque des emplacements AS/400. Maintenant, une cassette 8 mm peut contenir une mise à niveau complète. Auparavant, si l'un des 15 rubans faisait défaut durant la mise à niveau, toute l'opération se trouvait bloquée jusqu'à ce que le Bureau national envoie une autre bande. Le Groupe d'assistance devait alors faire vite : trouver une autre bobine et l'expédier rapidement au bureau en question. Étant donné que les usagers n'ont pas accès à l'AS/400 pendant les mises à niveau, celles-ci sont effectuées en deux jours, la fin de semaine.

Myriam et moi attendions avec impatience le spectacle «Découvertes SCHL» et nous avions bien l'intention de nous amuser. J'étais à la maison en train d'essayer mes chaussures de danse lorsque le téléavertisseur s'est fait entendre. «Mince alors, le Groupe d'assistance», ai-je pensé tout en regardant Myriam, l'air catastrophé. J'ai rappelé immédiatement, et Francine m'a dit que Tammy, de la succursale de Prince George avait du mal à effectuer une commande de sauvegarde. Elle m'a demandé si je pouvais monter immédiatement la dépanner.

- «Qu'est-ce que tu veux dire par «monter», es-tu sur le toit de ma maison?»
- Tu n'es pas dans l'Atrium en train de te préparer à jouer Roy Orbison?
- Dis à Tammy de ne pas s'énerver. Je la rappelle dans une demi-heure», lui ai-je dit tout en mettant mon autre chaussure. Myriam a protesté qu'elle n'était pas encore prête, qu'il n'y avait rien d'urgent, que c'était une soirée après tout. Mes explications au sujet de Julio Iglesias chantant «Pretty Woman» n'ont pas réussi à la calmer. Elle est montée dans l'auto, en marmonnant, et elle a abîmé sa portière (ce qui m'a coûté 200 \$ pour faire réparer la charnière). Je lui avais donné deux options : finir de se maquiller dans l'auto ou dans les toilettes du troisième étage du

bureau, tout en lui promettant qu'elle y serait tout à fait à l'aise.

Dès que je suis arrivé au bureau, Francine m'a tendu le téléphone, et elle a pris une autre ligne.

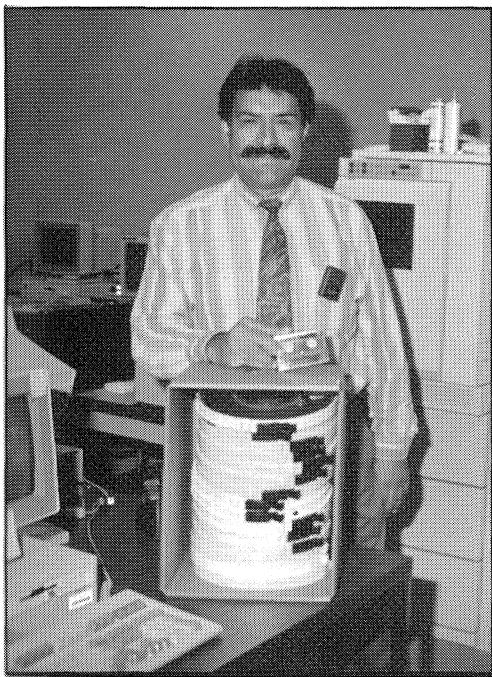
«Comment ça va Tam, j'ai entendu dire que tu avais des problèmes à Prince George. Ne t'en fais pas. Je vais t'aider. Voilà ce qu'il faut faire pour effectuer la commande de sauvegarde.»

J'étais déjà bien avancé dans mes explications lorsqu'elle m'interrompit pour me dire que ça n'était pas la succursale de Prince George, qu'elle ne s'appelait pas Tammy et qu'elle n'avait jamais eu de mal à sauvegarder les commandes.

Francine essayait de se retenir de rire tout en me montrant l'autre ligne. Ma femme était revenue de la salle de toilettes et elle était prête à aller danser. Je l'ai accompagnée à la cafétéria, nous nous sommes assis en compagnie de Vic Daniel, de son épouse, de June Miller, de Lyse Tremblay et des autres spectateurs. «Je t'aime et je te donnerai tout ce que tu veux», lançaient les haut-parleurs.

Bernie devait chanter vraiment fort parce que j'ai mis longtemps à entendre le téléavertisseur. J'ai vérifié l'heure – à peine 15 minutes s'étaient écoulées depuis que nous étions descendus, et le Groupe d'assistance avait encore besoin de moi.

«Chérie, cinq minutes seulement. Je suis sûr que ça n'est pas grave. Je reviens tout de suite», ai-je dit à ma femme, en la laissant avec mes collègues.



Pour illustrer son histoire à propos de la soirée des «Découvertes SCHL», Ramon Sepulveda montre les bobines que remplace aujourd'hui une petite cassette.

La succursale de Kingston avait des problèmes. Marjorie Johnson avait découvert une erreur de support d'enregistrement, et il était impossible de lire la bande. Je devais demander à la succursale la plus proche d'envoyer une autre bobine à Kingston. Après avoir regardé sur la carte et vérifié les horaires de fin de semaine, il était clair que le Bureau national était le mieux placé pour faire parvenir une nouvelle bande à Marjorie suffisamment rapidement pour qu'elle puisse recommencer la mise à niveau le lendemain.

«Francine, peux-tu faire le nécessaire pour envoyer une bobine à Kingston?»

— Si tu acceptes de répondre au téléphone, je vais appeler les services de messagerie, l'aéroport, les services d'autobus et de taxis.»

Lorsque j'ai regardé l'horloge de nouveau, il était 10 h 30. Soudain, le rythme de la soirée avait changé. Il n'y avait plus une minute à perdre. Je venais de réaliser que je devrais porter la bande à la gare d'autobus avant 11 h 30 afin qu'elle parte à minuit pour Kingston.

Oublant que la GRC patrouille souvent la promenade de l'Aviation le vendredi soir, je ne pensais qu'à la conduite de nuit et je fonçais vers la gare, une enveloppe matelassée contenant la précieuse bande posée sur le siège du passager. Pas une bande à deux bobines, mais une cassette 6225 contenant une bande d'un demi-pouce destinée à la succursale de Kingston. Mon auto traversait la nuit comme un coup de bistouri lorsque j'aperçus dans mon rétroviseur le rotophare de la voiture de la GRC. J'ai aussitôt décidé de me montrer coopératif.

«Avez-vous consommé de l'alcool ce soir, Monsieur?»

En un instant, j'ai pensé à la bande endommagée, à la nécessité d'arriver à la gare d'autobus Voyageur avant 11 h 30, à l'AS/400, à Marjorie. Aussi, ma réponse ressemblait-elle à ceci : «Euh... c'est à moi que vous parlez?

— Monsieur, avez-vous consommé de l'alcool ce soir?», reprit l'agent, un peu impatient cette fois.

Agir de façon autoritaire sous l'effet du stress n'a jamais été mon fort, et je me suis vite rendu compte que je m'attrairais de plus en plus d'ennuis en expliquant que Roy Orbison ne pouvait pas se charger du téléavertisseur ce soir, mais que Julio Iglesias avait accepté de le faire, puis que Willie Nelson à Prince George...

«Quel est cet insigne à votre cou? m'a-t-il demandé. Est-ce que je peux le voir?»

J'ai senti que la chance avait tourné alors qu'il lisait mon nom et «systèmes informatiques». Je lui ai dit que j'avais une bande d'ordinateur dans l'enveloppe sur le siège, que je devais la faire parvenir d'urgence à Kingston et que si je n'arrivais pas à la gare d'autobus Voyageur avant 11 h 30, la succursale SCHL de Kingston devrait probablement rester fermée le jour ouvrable suivant.

Je lui ai tendu l'enveloppe, ne me souciant aucunement de savoir s'il l'ouvrirait. De ses mains manifestement expertes, il palpa le contour de l'enveloppe et dit : «Ouais, c'est bien une bande d'ordinateur.» Puis, il commença à me sermonner sur la possibilité que, au lieu d'arriver vite à l'autobus je n'y arrive pas du tout, sur le fait que je roulaient à 93 km à l'heure, soit bien au-delà de la limite permise de 60 km à l'heure et que j'avais bien de la chance de ne pas être tombé sur George, son collègue, qui n'aurait pas su faire la différence entre une cassette d'ordinateur et une audiocassette à huit pistes. Il a ajouté qu'il allait me donner un avertissement écrit, mais que s'il me reprenait à rouler trop vite, bande d'ordinateur ou pas, Julio Iglesias ou pas, c'est à une contravention pour excès de vitesse que j'aurais droit.

Dix minutes plus tard, j'étais au comptoir des colis à la gare d'autobus. De justesse, j'ai réussi à empêcher que l'enveloppe soit acheminée vers l'autobus en direction de Montréal par un commis fatigué.

Un peu avant minuit, j'étais de retour auprès de Myriam. Toute souriante, elle parlait avec mes collègues, parmi lesquels se trouvait Bernie.

«Voici le téléavertisseur, Roy, mon tour est fini!»

— Merci Julio.»

«Rock Around the Clock» venait de commencer, alors j'ai demandé à Myriam si elle voulait danser. «Oh, je suis tellement fatiguée, rentrons à la maison.» Dans l'auto, je me suis bouché les oreilles pour ne pas entendre claquer sa portière et j'ai décidé de ne pas écouter ce qu'elle disait.

Depuis ce jour, non seulement nous avons réussi à mettre 15 bobines en une seule, mais les enregistrements à balayage hélicoïdal sur bandes 8 mm constituent un autre avantage pour moi : je fais des économies parce que je n'ai plus besoin de faire réparer les portières de ma voiture. ■



VOS DÉCOUVERTES

Quand il est question d'agrandir une maison, nous songeons habituellement à finir le sous-sol, ou à ajouter un étage, ou encore à aménager une chambre par un prolongement. Voici un endroit où cela se fait différemment!

Cette maison partiellement achevée est construite sur le flanc d'une colline, près d'Elounda, sur l'île de Crète.

L'étage supérieur est terminé en premier lieu. Celui du bas sera d'abord utilisé comme abri d'auto, et pourra être fini ultérieurement si le propriétaire le désire. Quoi qu'il en soit, de l'un ou de l'autre étage, la vue est magnifique. ■





MÉLÉ AUX AFFAIRES DE TOUT LE MONDE

«Comme j'ai affaire pratiquement à tout le monde, à la Société, on peut dire que je me mêle un peu des affaires de tout le monde», déclare Angel Lopez, expéditionnaire-réceptionnaire au Bureau national.

D'abord employé à l'Entrepôt, il y a neuf ans, Angel a bientôt décroché son poste actuel, qui semble beaucoup lui plaire. Relevant du chef des services du courrier, Nicole LaRocque, Angel remplit à l'égard des colis, boîtes, caisses et palettes à peu près les mêmes fonctions que la salle du courrier pour les envois postaux : il veille à ce que les objets reçus atteignent leur destinataire et que les articles envoyés empruntent la voie la plus économique compte tenu des délais à respecter.

Toutes les livraisons au Bureau national passent par Angel, qui travaille en étroite collaboration avec le personnel de l'Approvisionnement. Celui-ci lui annonce ce qui est attendu, et quand. Parfois, des gens veulent expédier à la SCHL des choses qui ne lui sont nullement destinées. Le numéro de téléphone d'Angel est probablement semblable à celui de *National Grocers*, car il reçoit souvent des appels où il est question de produits alimentaires à livrer. Il doit faire attention, cependant, car certains produits alimentaires sont bel et bien destinés à la cafétéria, mais si quelqu'un appelle au sujet de trois palettes de «fèves au lard», Angel a des soupçons.

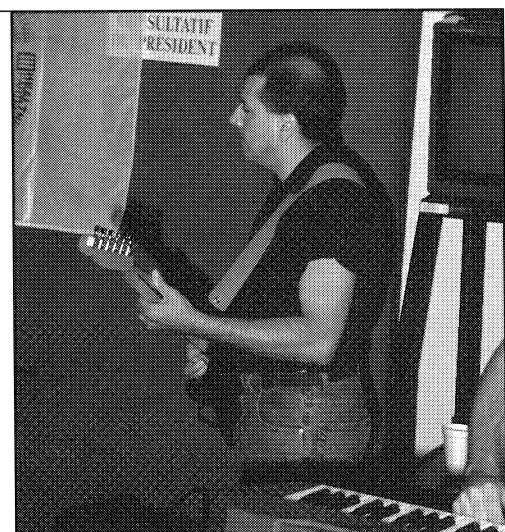
Quand des articles sont incorrectement livrés à la SCHL pendant qu'Angel ne se trouve pas à son

bureau, il doit retracer le transporteur, ou l'envoyeur, pour lui demander de venir reprendre la marchandise devenue encombrante.

Inutile d'expliquer les tâches reliées à l'expédition. Angel veille à ce que tout soit emballé et étiqueté correctement.

Angel peut offrir de l'aide aux autres; effectivement, il donne souvent des conseils sur les quantités, les prix, les moyens d'expédition, et le reste. Il aime que les gens l'appellent avant d'expédier des marchandises, afin de s'assurer qu'ils bénéficient des meilleurs services. Autrement, cela pourrait prendre plus de temps ou coûter plus cher. L'erreur la plus fréquente, c'est de ne pas communiquer d'abord avec lui, dit-il.

Le dévouement d'Angel à l'égard de ses clients internes et externes est

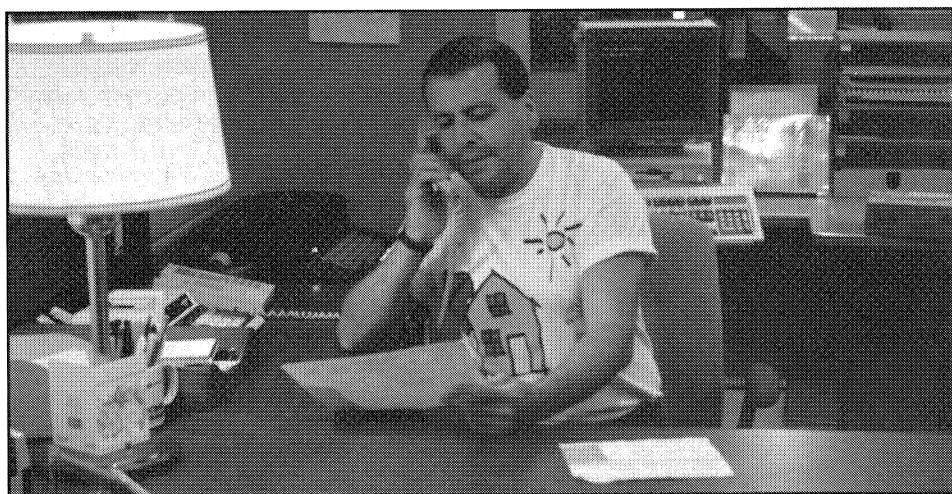


Angel Lopez, le guitariste.

attesté par un hommage à la qualité du service, reçu de la Division de l'administration, en 1992. Son rôle dans les campagnes de Centraide lui a aussi valu des éloges. Il trouve toujours moyen de s'impliquer, chaque année, comme démarcheur ou auxiliaire.

Un autre domaine a toujours manifestement intéressé Angel : la musique. Il a été l'un des membres fondateurs de l'orchestre maison de la SCHL, avec Al Fleming, Dan Brien et Lindsay Lyon. Mark Allard s'y est joint par la suite. Si le recrutement continue, le groupe deviendra bientôt un grand orchestre! *Perspective* en reparlera.

Angel est venu directement de Mexico City à Ottawa, en 1977. Il vit avec son épouse et ses trois enfants.



Angel Lopez, l'expéditionnaire-réceptionnaire.



RECORD-BREAKING COMMUNITY DAY FIELD OFFICES BENEFIT



A cold, windy day didn't stop over 8,600 people from learning about housing, shopping for bargains and generally having fun.

The success of Community Day on September 11 at National Office can be measured in many ways. Yes, attendance tripled over the previous year and funds raised for the United Way exceeded the \$7,000 mark; and, yes, the whole day surpassed everyone's goals and expectations. But one of the most important achievements of Community Day is how it will benefit the field.

"A major emphasis of this year's event was to test-drive and test-market initiatives," says Ron Andrews, Chairman of the Community Day Committee. "Field offices already do a great deal within their own community to raise the Corporation's visibility. The successes (and failures) of National Office Community Day should go a long way to improving their own results."

Healthy House, a new exhibit that promotes healthy homes and healthy communities as natural partners, was one of these. "It was the first time the exhibit was open to the public. We learned a lot and are consequently making changes to the exhibit," says Jim Robar, of Research Division.

"Some of the things we learned would have been very costly to change once the exhibit was on tour." Jim says a training program will take place with

the branches, where staffing and tour logistics will be addressed – the training will include the knowledge acquired from the Community Day experience.

The seminars were another excellent opportunity to gain expert visibility for the Corporation. Seminar topics included landscaping, health in the home, hiring a contractor, and first-time homebuying and the local housing market. Says Allison Millar of the Ottawa Branch, "There are many experts in the CMHC field offices who can easily reproduce these seminars. In addition, the survey results suggest-



Co-ordinator Bob Walker stopped accepting Yard Sale table rentals after the 110th table – almost double the number of tables rented last year.

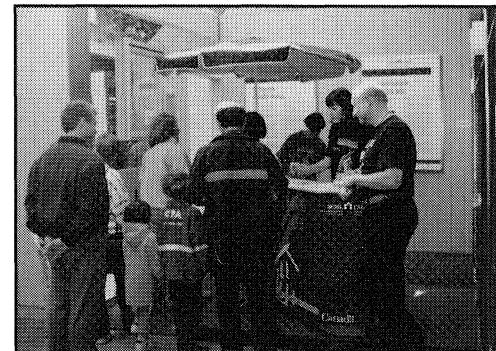
ed future sessions on building would be of interest to the general public."

Market Analysis Centre seized the opportunity of using Community Day to test-drive a new display prototype that calculates housing affordability using local market data. The computer program is interactive, allowing users to plug in their own circumstances and ascertain what they can likely afford. "The computer 'quiz' was excellent and really attracted a lot of interest from both existing and potential homebuyers," says Sandy Harris of Market Analysis Centre. Sandy agrees with the others that the experience taught a lot. "We have a product that

can be further refined based on the feedback we got." Branch offices will soon be able to copy the product and use it locally.

A great deal was also learned behind-the-scenes according to Andrie Nel, Co-Chair and Publicity Co-ordinator. "Our promotional strategy included paid and unpaid media thrusts that highly complemented each other. We were also successful in leveraging our minimal media budget through sponsorship deals with selected media." Andrie welcomes inquiries from field office staff interested in getting more details on what strategies and "hooks" worked best, and exploring how they could be adapted to other events.

But Ron Andrews is quick to summarize that both the field and National Office were the benefactors. He says the sheer involvement of National Office in a community event helps us better understand what goes on in the field. He points out there are not too many opportunities for National Office staff across all business lines to rally together for a single purpose and meet consumers face-to-face. Says Ron, "I like to think we (National Office) better appreciate how our field counterparts do this on a day-to-day basis. I think we are all richer for it." ■



The Healthy House Exhibit made its public debut. Research Division staff had the opportunity to "get the bugs out" before the exhibit starts its national tour this fall.