

# perspective

Volume 29 1994 No 2



**The Changing Workplace**



# perspective

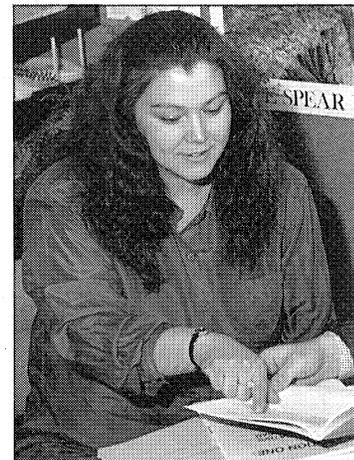
Published 8 times a year for employees of Canada Mortgage and Housing Corporation. Please address all contributions, including business activities, recreation club and social items, to *Perspective*, Public Affairs Centre, National Office.



*The theme of this issue is "The Changing Workplace" and one change that happens with some regularity is the retirement of a well-known and long-serving employee. In this case, the retiree is Ron Renko, long-time Branch Manager in Victoria BC, flanked here by members of his family and his general manager. Whether the change is in personnel, high technology or merely in the way we do things, change itself is inevitable and on-going.*

## Contents:

<b>The Changing Workplace</b>	<b>1</b>
<b>RRAP Back on Track</b>	<b>6</b>
<b>Gord Swan Featured Speaker</b>	<b>7</b>
<b>About Your Heart</b>	<b>7</b>
<b>Client Counselling in London District</b>	<b>8</b> ▶
<b>Postcards from the Pacific Rim</b>	<b>10</b>
<b>Branch Activities</b>	<b>12</b>



### Our Editorial Staff and Board

Director, Public Affairs Centre  
J.-P. DesRosiers\*

Editor-in-Chief  
Andrie Nel\*\*

Managing Editor  
Rick Green ABC, Corporate Identities

\* Also Management Representative  
on the Editorial Board

\*\* Chair, Editorial Board

#### Editorial Board Members:

Bob Bellfof  
(Administration Division)

Frances Harding  
(Housing Innovation Division)

William Patry  
(Insurance Directorate)

Allison Millar  
(Ottawa Branch)



Canada

## First words

The average CMHC employee has been working here for 11 years and can likely attest to significant changes in the workplace over that short space of time. If you, like me, have been at CMHC for a shorter period, try asking some of your colleagues to reminisce about the office as it was 20 years ago. You'll be surprised how many changes they can remember – and listen carefully to see whether or not they refer to the past as the “good old days.”

Stepping back in time, how did your colleagues predict today's workplace? The article on page 4 outlines how people expected short work weeks, long vacations, cottage industry and more specialization. Were they right? All predictions may not have been accurate, but we are witness to many new changes in the workplace: management styles, work-at-home programs, employment equity and, last but not least, a technological environment that has changed exponentially.

As you read the articles in this issue, consider what changes have affected you over time. Appreciate the positive changes for the progress they represent and rise to the challenge of less desirable ones.

**Andrie Nel**  
Editor-in Chief

# THE CHANGING WORKPLACE

## TECHNICAL WORKPLACE CHANGES ARE CONSTANT

Technical changes are taking place all around us. So much so, that most of us take them for granted. Technology is indeed changing the way we do business, and there may be more changes before long. Consider:

- You are probably quite familiar with electronic funds transfer, whereby your salary can be deposited directly into your bank account right on time. Regular payments to clients can be handled the same way. Soon, use of this technology will be expanded to include electronic transfer of fees or premiums for mortgage insurance.
- A pilot project at Ottawa Branch has integrated facsimile production of insurance certificates, which are then sent electronically to the lender's office. Even signatures can be added electronically.
- Staff are looking into bulletin boards such as Internet and Freenet. The Canadian Housing Information Centre (CHIC) is already receiving information electronically. Field offices and the general public will probably be able to access CHIC information electronically during 1994.

- Federal government executives have their own network, which CMHC executives can use to exchange information with their colleagues.

As we have enhanced our role as an information company, extensive research has been conducted into new technologies which have the potential to significantly improve the way in which we gather, analyze, distribute and communicate information.

At last fall's Information Transfer Conference, CHIC Manager Leslie Jones explained that the way CHIC exploits information technology is crucial to its success, and that automation

plans are an integral part of an enhanced and competitive service position.

Don Hazelden, Senior Advisor – Research and Technology Transfer in the BC & Yukon Regional Office, told delegates it is no longer enough to know what information clients or customers want; we must also know how they want to receive it.

While technology can be a boon, financial constraints must also be considered. Pamela Duncan (MISD) told participants at the same conference that new technologies can be expensive and that, while there are benefits, their implementation must be carefully managed to ensure the greatest return on investment.

### The Office of the 60s: A REFRESHER COURSE

The average office of 25 years ago came complete with:

- manual typewriters for each secretary
- stenographer's note pads used for shorthand
- black, dial-type telephones, one to several employees
- carbon paper, flimsy carbon copies in files
- ashtrays everywhere
- fans – no air conditioning
- intercom systems
- manual adding machines (you had to turn a handle)
- controls on use of stationery
- beauty contests
- initials on everything!
- Burroughs posting machines

## WORKING AT HOME A SUCCESS IN TORONTO BRANCH

Interviews by Ed Borkowski

Five Toronto Branch staff are nearly six months into the pilot "Work At Home" project. Here are three report cards.

**Profile One: Will Dunning is married with no children and lives in Toronto.**

*Perspective:* What is your assessment of the Work At Home pilot project?

*Will:* Exceptionally productive. I work the same number of hours – if not more – because what was commuting time is now productive work time. I follow the same routine in the morning, except I don't have to put on a suit. I've only been able to work at home on five occasions; however, you can't beat it for research projects or report writing – or anything that requires uninterrupted concentration.

*Perspective:* Would you like to work at home every day?

*Will:* No. Ideally, I'd like to work at home one or two days a week. The social interaction of the workplace is important; as well, it takes about half an hour of preparation time the day before a work-at-home day to make sure you bring home everything you need.

*Perspective:* How would you improve it?

*Will:* I think the technology should accommodate working at home. That

means CORONET access at home, the ability to forward phone calls and possibly access to a fax machine.

*Perspective:* How has Work At Home affected your staff?

*Will:* The impact has been minimal, although it has made me more aware of people management issues. I have to schedule meetings on days when we are all here and generally be accessible to my staff. I would encourage all departments that have a report writing, research or analysis component to participate in the Work At Home program. The technological issues must be addressed prior to full-scale implementation.

*Perspective:* Any unusual experiences with Work At Home?

*Will:* I actually got to meet with and talk to two candidates in the federal election.

**Profile Two: Tom Valks is married with one child and lives in suburbia.**

*Perspective:* What has been your experience with Work At Home?

*Tom:* It's been a very productive, effective and efficient use of my time. For the first time in my career, I have a corner office with a window (at home). I work at home one day a week. I start at 6:30 in the morning and work through to about 5:30. I've turned my commuting time into working time. I take a longer lunch break and use the time to accomplish tasks that otherwise eat up my weekend. In order to work at home successfully, you must plan and be prepared to carry a lot of material to and from the office. It would be enhanced if CORONET was accessible from home. Although I haven't noticed any savings with not having to commute one day a week, job satisfaction is greater.

*Perspective:* Any unusual experiences with Work At Home?

*Tom:* My neighbours seem very concerned that I've lost my job or

something, because they're not used to seeing me at home during the week.

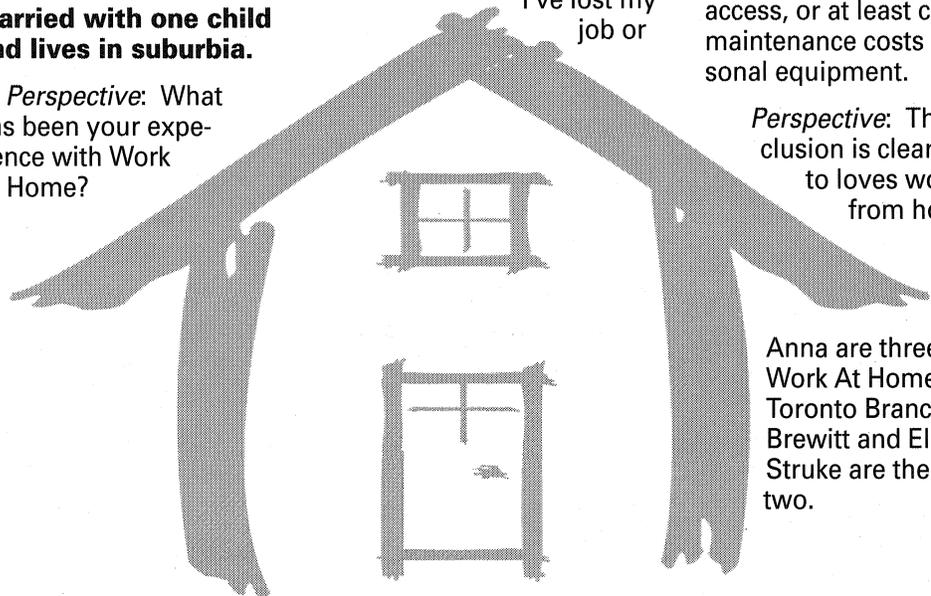
**Profile Three: Both Will and Tom work in Market Analysis. Anna Massara is married with two children and lives in Toronto. She works in Portfolio Management.**

*Perspective:* How do you like working at home?

*Anna:* It's fabulous. It took a while to get used to it, but I'm so much more productive. Planning your Work At Home day is important. So is rethinking the sequence of the work you do to take into account the lack of computer (CORONET) access. If it wasn't for working at home, I seriously question whether I would have been able to meet my goals this year. As it turns out, I was even able to help my colleagues. I think the Corporation should encourage this program. It should also think about how to provide proper technology access, or at least cover maintenance costs for personal equipment.

*Perspective:* The conclusion is clear: Toronto loves working from home.

Will, Tom and Anna are three of the Work At Home folks in Toronto Branch. Jeff Brewitt and Elaine Struke are the other two.



## TORONTO BRANCH DIALS INTO THE NEXT CENTURY

by Ed Borkowski

The old Toronto Branch switchboard used to handle 1,200 to 1,800 calls a day. Trying to get through at a busy time was a nightmare!

Last December 17, all that changed. Toronto Branch cut over to a new telephone system, complete with voice mail, automated attendant, music on hold, conference calling, 24-hour/7-day a week access and the lightening fast speed that only digital ISDN-ready equipment can provide.

Business divisions with consistent client bases got

direct dial-in lines. (That works out to about half the office.) These lines, and the increased trunk capacity, will make the log jams we were used to a thing of the past. An intensive training program on both the telephones and the voice mail were provided to all staff as they embraced the technology for which they had so desperately been waiting.

There's more to this story, but space is limited. If you'd like to know more, give Toronto Branch a call. They have a line just waiting for you!



Toronto Branch staff on telephone training. Visible from lower left, clockwise, are Donna Hunter, Angela Schittone (external trainer), Brenda Brockbank, Bill Beatty, Bill Orr and Ed Borkowski.

## ALTERNATIVE WORKING SCHEDULE PILOT: REPORT FROM HAMILTON

by Helen Orr

Since last October, most employees in CMHC's Hamilton Branch and Kitchener Office have been involved in a one-year pilot project called an Alternative Working Schedule (AWS).

This new program, also known as a compressed work week, offers employees an opportunity to work variable hours within a regular 75-hour or two-week period to earn approved "time off." For most, this means working longer than a seven-and-half-hour day in order to get an additional day off every week or every other week.

All staff participating in this voluntary project, including managers, must follow set performance standards and guidelines. In

our offices, employees must be present during the core hours of 9:30 a.m. to 3:30 p.m., and are not allowed to take Tuesday or Thursday as "off days." Most importantly, service to internal and external clients and productivity are to be maintained, at the very least, and improved, if possible. People work on a buddy system to ensure their area or department is always "covered."

In the Hamilton Branch, AWS has allowed us to extend normal business hours; we're open an extra hour every day. Feedback, particularly from the lender and realtor communities, has been extremely positive. A pre- and post-assessment using surveys, interviews with clients/ employees and other means

will be used to measure the project's effectiveness.

Personally, I'm thoroughly enjoying AWS. I work an extra 50 minutes a day for nine days over a two-week work period and this allows me to take every other Friday off. It's nice to have frequent long weekends to look forward to. While scheduling internal meetings has become a little more difficult, this forces all of us to plan well in advance. I think AWS promotes greater employee efficiency and empowerment, and sharpens our time management skills.

Another important benefit staff appreciate is the opportunity it provides to achieve a better balance between work and personal responsibilities. While the

extent is difficult to measure, this should reduce stress and boost morale. In the end, AWS is also expected to help reduce absenteeism and overtime costs at all five offices across the country participating in the pilot.

By offering AWS, even on a pilot basis, CMHC has once again proven its commitment to continuous improvement, client service, innovation and the provision of a superior work environment.

**Feedback, particularly from the lender and realtor communities, has been extremely positive.**

## ENERGY MANAGEMENT: You CAN Do More With Less!

In a recent speech, well-known American cultural anthropologist Dr. Jennifer James noted that, 20 years ago, most of us were dreaming of 20-hour work weeks, two-month vacations and working mostly from home. That was how we saw the office or workplace of the future.

Today, only the last part has come to pass, at least in part. Most employees actually work more – not fewer – hours than did their counterparts 20 years ago, and a lot of us have trouble fitting in our existing vacation time because of work volumes. Experts say people could be more productive than they are, while employees are apt to claim that they are working as hard as they can.

A recent newsletter circulated by Warren Shepell Consultants Corporation, our Employee Assistance Program consultants, quotes from the book *You Don't Have to Go Home from Work Exhausted*, by Anne McGee-Cooper. When her Dallas-based firm found that teaching clients how to manage their time was not enough, McGee-Cooper became interested in the subject. She says major projects dragged on and on, or were completed in a mediocre way, when clients did not have the required energy. Energy management is different from stress management, although stress can be a factor in low energy. She says, "Getting stress under control does not necessarily result in sustained high energy levels and increased motivation."

You can get a copy of the newsletter from Michelle Marin in Employee Relations, Human Resources Development Division at National Office. Or read on for some of the hints on improving energy from expert sources, much abbreviated:

1. **Match your energy to the task.** Most people work best before lunch, so use this period for more challenging tasks. Simpler or more boring tasks are better done in the afternoon, when energy levels are often lower.
2. **Approach each project as if doing it for the first time.** The longer we've been doing a job, the more repetitious it seems, and we find it draining to keep doing the same thing. Even people with jobs we think of as glamorous must keep their energy levels up. What about the popular singer who is tired of doing the same songs over and over? Or the actor who performs the same play over a long period? They keep up their enthusiasm by treating each performance as their first.
3. **Replenish your energy.** The conscientious employee who works non-stop on a long job until it is finished may in fact be working in a counter-productive manner. Using breaks as periodic energy replenishers and as rewards for completing work segments helps maintain a good level

of productivity and motivation throughout the day, according to McGee-Cooper.

4. **Focus on the positive aspects of each workday.** When you go home, tell your spouse or a friend about the good things that happened rather than focussing on the negative.
5. **Take it one day at a time.** Many of us put pressure on ourselves and go home from work exhausted because we dwell on what has to be done this week, this month, etc. Use a planner or even a wall calendar to schedule projects so they're off your mind but not forgotten.
6. **Visualize yourself working more effectively.** Athletes often achieve success by visualizing themselves winning because, psychologists say, the brain can't tell the difference between a real event and an imagined one. You can display a relaxed, confident manner

by visualizing that self-image.

7. **Avoid the mid-day slump.** A gripe session with a friend or a poor food choice at lunch may leave you feeling sluggish all afternoon. Making do with a sandwich at your desk can be equally draining. Take a break.
8. **Balance work and leisure.** After a particularly busy or stressful week, try to devote at least one week-end day to rest and relaxation. That way, you won't return to work on Monday "running on empty."
9. **Try synergy.** If you're enthusiastic about one aspect of your life, that enthusiasm will probably spread to other areas. Take up something you really want to do, and be enthusiastic about it. It will probably spark more energy on the job.

Improved energy management doesn't only help at work, it also improves long-term health and well-being.

## CMHC IN THE ELECTRONIC ERA

by Lucie Massicotte

Technology continues to revolutionize our society; it affects how we live our daily lives and, especially, how we "do business."

E-mail, electronic commerce, EDI (electronic data interchange), telecommunication networks, voice mail, information highway ... these are all terms which

are commonly used to describe the technological operations which take place in the communications universe!

Our Corporation is highly receptive to all this new technology as a means of improving the quality of service offered to its Mortgage Insurance Fund clients.

Thus, throughout 1994, a number of banking institutions will join together in support of a project called "Direct Deposit Option." This new system consists of the automated collection of mortgage insurance premiums and fees through electronic bank transfers. Sooner or later, paper cheques issued by the lenders in payment of mortgage insurance services will become a thing of the past. All it will take is a simple electronic transfer of funds into the Corporation's corporate account. It's the same principle as that used to deposit your pay cheque; and it's extremely simple and efficient!

Our slogan, "Your Open Door to Customer Satisfaction!" is proving once again quite fitting: our clients have good reason to be satisfied, with the time and money they are saving with this system. Each electronic transaction saves the lender \$25 to

\$50 over the operating costs generated by paper cheques.

As for us, the Direct Deposit Option substantially reduces the processing and collection time for Accounts Receivable, and allows us to start collecting interest as soon as the funds are transferred into the bank account. Even more important, this means establishing a durable computer linkage with our client-lender and setting the stage for the development of future data exchange operations.

This system is to be set up in all lending institutions over the next three to four years; it is expected that up to 80 per cent of the premium and fee cheques received by the Corporation will be eliminated. Certain CMHC "pilot" branches across Canada have already implemented this new system and the initial results are most satisfying.

Another promising initiative for this year will be the



Nicole Groulx, of Scotiabank in St-Jean-sur-le-Richelieu, enters an electronic funds transfer into the system. The money is instantly deposited into CMHC's corporate account in Ottawa.

completion of the new OV-FAX at National Office. This fax software will be linked to the Corporation's main computer (Mainframe ES/900) and will be used to send insurance certificates to lenders through the UPS system directly, without having to print and sign them like we do right now. This little electronic wonder will have in its memory banks the Corporation's logo, as well as the signatures of all those authorized to approve loans. There will no longer be a need to keep and file the

copies, as all the information will remain in the data base! Ottawa Branch is participating in a pilot project to test the effectiveness of this new component before introducing it in all the branches.

1994 marks the first in a series of concrete steps that show just how committed we are to the strategic orientation set out in our organization's five-year plan, that is, "to use technology as a strategic advantage for CMHC and for our partners in the industry."

## HIGH TECH HIGHWAYS

We hear the terms with increasing frequency: "Information Highway," "Electronic Highway," "High Tech Highway" and, more recently, the "Superhighway."

We have been told that, soon, we will be able to pay our bills, receive television signals, research data, education or training, access computer databases or go shopping, without moving from a chair.

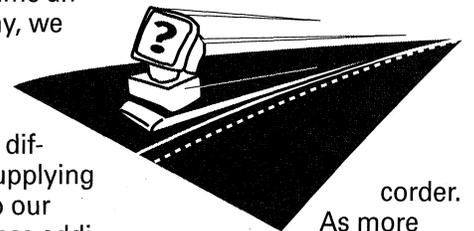
Not everyone who talks of the "Information Highway" is truly conversant with what it is, and what it can do. We'll attempt a brief explanation for those who have no

teenagers to tell them what it's all about!

Look at it in terms of streets, since the "highway" term brings them to mind. The "Information Highway" is made of lightning-fast, high-capacity fibre optic cable. Satellites may also be used to reach remote outlying areas. Enormous amounts of data can be transmitted, so this is more like the inter-city "superhighway." There will be "side streets" that connect the superhighway with your home or workplace, and there is currently an intense debate about whether the connector will be your telephone wires or cable television's coaxial cable.

Since CMHC became an information company, we have become more aware of the information needs of our own clients, and the different methods of supplying those needs. Add to our usage that of countless additional organizations in both the public and private sectors, and an appreciation of the size potential of this business emerges.

In the home, the key will be a multimedia personal computer with vast storage capacity for data, music and television programming. PCs with this kind of advanced-level capability already exist; some even come with a built-in cam



border.  
As more portable technologies develop, information will be available at home, at work, and even in transit from one to the other.

CMHC is monitoring developments with keen interest, but as yet has no definite plans for connection. You can rest assured, though, that these developments are not "pie-in-the-sky" - they're already here. Today!

## ALTERNATIVE FORMATS MEAN ACCESS FOR ALL

Can you imagine the frustration of watching a movie or videotape without being able to hear what is said? All those moving heads! Or, as a visually-impaired homeowner, desperately needing to read some essential information on home renovation?

Some branches have done an excellent job in raising awareness of accessibility needs – Kelowna is a case in point, as reported in *Perspective* a couple of years ago. More recently, we carried a report about John Soderberg, Yellowknife Branch Manager, who spent a day in a wheelchair. But some impairments are less obvious than others, and if most of us have come a long way in terms of wheelchair accessibility, we do not always consider other needs.

Another change taking place is in the number of formats in which information can be made available. It's part of making our services and information available to all Canadians.

Just as a printed brochure on home renovation may be of only limited value to a visually-impaired person, so a video presentation on mortgage insurance may not be fully understood by a person with a hearing disability.

Some alternative communication formats, like Braille, have been around for many years; others are the result of technological advances. The use of alternative formats to provide information is becoming an increasing concern. Policies are being developed by federal departments and agen-

cies and in consultation with a large number of national associations.

At CMHC, we've been working to determine how alternative-format products will be made available.

The alternative format concept is not limited to our external publics – there is equal concern relating to the internal needs of our own employees.

At National Office, Marie Stark has been busy preparing proposals for management, which may have been approved by the time you read this.

Among the many available alternative formats are:

- audio-cassettes (a publication is read on tape);
- large-print publications;
- diskettes which allow users to access information through a computer connected to a Braille printer, voice synthesizer, large print monitor, or any other system providing access;
- open or closed captions on videos and films: open captions are visible to all viewers, while a decoder is needed to read closed captions;
- Braille – a tactile reading / writing method using raised dots;
- TTYs or TDDs, telecommunications devices for people who cannot use a regular telephone – conversations take place in writing on a printout or electronic screen.

You'll see more about this soon. ■

# RRAP BACK ON TRACK

The staff who worked on RRAP – the Residential Rehabilitation Assistance Program – knew it was a popular program. What they didn't realize was just how popular it was until it was announced that the program would be cancelled at the end of 1993.

All of a sudden, letters started coming in. Clients were disappointed that they wouldn't receive assistance because the funding had run out. Agents delivering the program were concerned that their livelihood was in jeopardy. Municipalities pointed out how helpful RRAP had been in maintaining the existing housing stock.

Now, RRAP is back. In January, the government announced that \$100 million would be made available to continue the program over the next two years.

When Lucy Gagné in Public Affairs heard of RRAP's reprieve, she knew right away what the program needed – a theme song. She and her son, Erik, went to work and produced – you guessed it – a RRAP theme song done to rap music! The opening lyrics were, "RRAP, RRAP is back on track. It was on; it was off. It was on; it was off. But RRAP is back on track."

The fact that RRAP is back was welcome news to the Residential Improvement Group at National Office and field staff involved in delivering the program. "There had been a lot of uncertainty about RRAP's future. We're pleased to have the program back and to be able to continue to assist low-income households with badly needed repair work."

There are two parts to the RRAP program. Homeowner RRAP provides assistance to low-income homeowners to carry out health and safety repairs to their homes, while RRAP for the Disabled assists with modifications needed to make a home more accessible to a disabled occupant. The Emergency Repair Program was also reinstated. It provides grants to homeowners in rural areas who need emergency repairs to make their house safe to live in.

Because renovation is labour intensive, the reinstatement of these programs was part of the government's economic stimulation program. While the amount of federal money available for RRAP and ERP is less than it was in 1993, the provinces and territories have been asked to participate in the programs. "We're hopeful that if more provinces and territories decide to share costs in the program, we will be able to serve as many, if not more, households than last year," comments Mike Daley, Vice-President, Programs. RRAP has been around since the early 70s, and while it has undergone some changes in the intervening years, it's still basically the same program. It's recognized, though, that changes would improve the program's capacity to serve low-income Canadians. For this reason, program changes are being considered for later in the year. In the meantime, those involved in delivery of the program will be busy getting "RRAP back on track." ■



## Best Practices Symposium on Systems Development

# Gord Swan featured speaker

Why did the Office of the Auditor General invite Gord Swan, executive director of CMHC's Management Information Services Directorate, to speak at its Fall '93 Best Practices Symposium on Systems Development? It's because CMHC has been very successful in developing major application systems. And it's a success story that the Auditor General and the symposium's co-sponsor, Treasury Board Secretariat, wanted to share with over 150 senior public and private sector business people.

Since 1983, CMHC has developed over 100 application projects, most of which were completed on time and within budget. It wasn't always so. More than 12 years ago, there were problems. CMHC had to find better solutions, and we did. These helped to make the Corporation a leader in technology among federal government departments. The invitation to the symposium last Fall affirmed this.

The aim of the symposium was to get advice from "leading authorities" from the public and private sectors on how to avoid cost overruns and the apparent lack of effectiveness in some systems that have been implemented in government departments. Gord convinced the audience that there is "some light at the end of the tunnel."

He told them of CMHC's experience with its MIS high level planning process, the Blueprint. The Blueprint is a business-driven approach to deciding investment priorities. It identifies factors that are critical to the success of the organization. It also identifies the business areas and processes that have the most to gain from an investment in computer technology. It ensures that CMHC makes the right choices, well in advance, and gets the best return on its investment.

In describing the various phases of the MIS Blueprint, Gord highlighted some of the keys to its success: strong management commitment and strong user involvement. MIS doesn't

involve going away and designing a system in isolation, then imposing it on the business user. Instead, the user takes part from the initial planning stage, right through to final execution. This allows the application to develop to suit what the line of business needs, and what the prevailing technology will allow. This way, risks are minimized.

The MIS approach to technology planning has helped the development of applications even more. They have helped to mold CMHC's MIS into a very efficient and productive service. Along the way, both public and private sectors agree that CMHC has earned its reputation for leadership in information technology. ■

### Did You Know...

## About Your HEART

- Heart disease and stroke claim the lives of about 75,000 Canadians each year, or 40 per cent of all deaths. That's more than the total number of deaths from cancer, accidents and AIDS combined. 44,000 deaths result from heart attacks, 14,000 from strokes and 17,000 from other forms of cardiovascular disease such as high blood pressure or hardening of the arteries.
- A stroke occurs when blood supply to the brain is impaired, depriving it of oxygen. Women are more likely than men to die of stroke, but less likely to suffer from heart disease.
- One in every four Canadians today has some form of cardiovascular disease. Every year, 150,000 people have heart attacks and 50,000 have strokes.
- Millions of others are at risk: 3.5 million Canadians have high blood cholesterol, 4 million have high blood pressure. 6.5 million smoke and 11 million are physically inactive. Some may be in more than one of these groups.
- More than 100,000 people are volunteers for the Heart and Stroke Foundation of Canada, many of them involved in fundraising.
- Research teams are seeking ways to save lives in more than 500 hospitals, universities and medical schools in Canada.
- National Office and Ottawa Branch employees will be aware of the famous University of Ottawa Heart Institute, founded in 1976 by Dr. Wilbert Keon, now a Senator. The Institute has a staff of 750, and performs about 1,650 operations each year – including transplants. CMHC employees will have a chance to support the Institute's telethon on CBC television, April 2nd and 3rd. ■

**More than  
100,000 people  
are volunteers  
for the Heart  
and Stroke  
Foundation of  
Canada, many  
of them  
involved in  
fundraising.**



## Client Counselling in London District

# REACHING OUT

by Carol A. Dumaw

The Rural and Native Housing (RNH) Client Counselling Program is clearly a win-win for both clients and CMHC alike.

"During the RNH Consultation in 1990," says Roxanne Harper, Client Counselling Training Officer with the RNH Group at National Office, "the

program, they take pride in their home, feel good about CMHC and gain a clearer understanding of their commitment and what is expected of them," says Roxanne. On the other hand, the key benefits to CMHC are less turnover of clients, lower maintenance costs and, of course, fewer instances of arrears.

where are engaged to varying degrees in counselling.

In order to be part of the RNH program, clients must be in core need of housing assistance. "Before Wendy took on full-time responsibilities as our Client Counsellor in London, too often we would work hard to get the right clients into a house, move them in and leave them with no safety net, no further contact with CMHC and, more importantly, no accountability," says Pat O'Hare, Social Housing Program Officer in London.

As Pat sees it, the main objectives of London's Client Counselling function are to establish solid rapport with clients, to protect the Corporation's assets by ensuring on-going property maintenance, monitoring lease or mortgage agreements, and reducing arrears.

Wendy sees her main role as learning what her clients need. "One recurring request is for help in financial matters and budgeting. I recently spent an afternoon with a client who had little concept of how to budget for her monthly needs. She was so grateful for my interest and the time I spent that it really made me feel good."

Another aspect of Wendy's job is to build relationships with CMHC's partners in housing. She needs to know



*Roxanne Harper talks with Ray Burse.*

message was loud and clear from community leaders, clients, partners of CMHC and agents that the Corporation needed to step up its efforts to guide and assist clients of the RNH program." As a result of this consultation, National Office produced support materials for clients whether they were homeowners, lease-to-purchase or rental clients, setting out their responsibilities and those of the Corporation. Training programs were also set in place for Client Counsellors.

Roxanne goes on to say that the main benefits to clients of the program are that homeowners become aware of their investment and the need to protect it, while rental clients gain a sense of pride in themselves and in their communities. "As a result of the

Currently, Wendy Bilyea in London Branch is the one full-time RNH Client Counsellor working for CMHC, although Social Housing staff else-



*Chatting at the kitchen table are Wilson and Violet Dodge, RNH rental clients, and Wendy Bilyea, RNH Client Counsellor.*

when and how to refer a client to other agencies, such as a social service caseworker for help with basic tasks like housekeeping skills. In order to serve her clients well, Wendy also builds relationships with municipalities and utility companies.

Wendy radiates her enthusiasm as she says, "I have such a tremendous sense of accomplishment. Every client counselling visit presents new challenges. Of course, it's so important to establish a positive rapport with the clients. At first, I was just engaging in small talk at the beginning of a visit, but now, as I get to know them, I'm genuinely interested in them, their children and their concerns. I was even invited to a wedding recently."

The wide range of ethnic backgrounds in London District adds another dimension to Wendy's job. "I really had to learn what works with one group and not with another. One thing I found very hard to get used to was the fact that some Mexican Menonite women speak to me only through their husbands. I find that I constantly need to adapt and draw on my ability to change course in mid-stream," Wendy says. "I may plan what we'll deal with in a session and, by the time I get there, a new problem has come up. I guess flexibility and listening skills are the strengths I use the most."

In addition to strong people skills, client counsellors like Wendy need effective training. The RNH Group spearheaded a two-phase training program geared to both raising awareness of client needs and skill-building. "In 1992, we implemented phase one, a two-day training program in the regions that helped counsellors become sensitized to clients' needs and their characteristics," says Roxanne. "Phase two was in part due to the impact of Pat and Wendy's initiatives in London. This workshop was more of a hands-on approach to problem solving, negotiating skills, financial counselling, dealing with arrears and assisting with maintenance and repairs."



Pat O'Hare, Program Officer, Social Housing, keys in some data as Wendy Bilyea watches.

To date, just under 400 individuals have participated in the RNH training program. Roxanne points out that 51 per cent of those are staff members from partner organizations such as provincial housing authorities, Native delivery agents and local community organizations.

"Measuring the effectiveness of our training and of our Client Counselling program is a difficult thing to do," says Roxanne. "Communications with clients is improving and London's newsletter and survey of clients are

good examples of that. Significant reductions in arrears experienced in London and elsewhere are another sure sign the program is working."

While London has had a full-time client counsellor for less than a year, it is evident that great strides have been made in meeting the needs of RNH clients. Opening the lines of communication between CMHC and these clients through this program will continue to pay dividends for both parties in the form of tangible and intangible benefits. ■

## ANY QUESTIONS?

While attending a party during the past holiday season, a Public Affairs employee was embarrassed to be asked a question about CMHC that he couldn't answer.

During a discussion later at the office, we decided it could lead to some short articles that will make sure we can all answer basic questions about our Corporation.

Please help!

Think back over all the questions you've been asked by non-employees about CMHC. What question have you heard the most, whether you could answer it or not?

Send the question by CORONET to PERSPECT NO 7 by April 30. We'll print a selection of the most common, with the answers, in a future issue. ■



# POSTCARDS FROM THE PACIFIC RIM

by Gene Fichel

Last November, I returned with Doug Stewart, Executive Director, Research and International Affairs, and Claude Williams, Director, International Affairs, from a very exciting and productive two-week visit to Japan and Korea. This trip provided us with a unique opportunity to obtain new perspectives. What follows, then, is an overview of the journey and some thoughts on CMHC's international agenda.

The underlying reason for the trip was to participate in the 11th session of the Canada-Japan Housing Committee (CJHC), held in Tokyo. This committee was formed in 1973 and meets every two years, alternately in Canada and Japan. As the Chairman of the Canadian delegation, which comprises a dozen key public and private sector representatives, I had many opportunities to learn first-hand about all aspects of housing in Japan.

The CJHC was originally established at the request of Japan, following Canadian trade and technology missions. The Japanese objective was to introduce wood-frame construction into Japan to improve housing conditions. This fit in well with the domestic objective to promote the sale of Canadian wood and wood products to Japan.

The emphasis in early CJHC meetings was to teach wood-frame construction techniques to the Japanese, and to persuade them to amend their building and fire codes to permit wood-frame construction in housing. The committee has been very successful in meeting its initial objectives – Japan now builds some 50 000 units of wood-frame residential construction per year, and Canada exports of lumber and plywood to Japan are valued at \$1.5 billion annually.

As original objectives have been met, the focus of these bilateral exchanges has evolved from lumber and wood-frame construction to value-added housing products and systems. There is an increasing emphasis on energy efficiency, smart housing technology, manufactured housing and building components.

The most recent agenda was expanded further as CMHC introduced the concept of sustainable housing and community development. We also reported on our work in the areas of healthy housing, housing for the elderly and innovative financing. The Japanese were very receptive to our ideas and I look forward to expanding the dialogue in these important areas.



Gene Fichel signs autographs at Expo '93 in Taejeon, Korea.

We also participated in the official opening of a 400-unit housing project in the city of Neyagawa, which is twinned with Oakville, Ontario. A large delegation from Oakville was also present. Interestingly, all bricks, park benches and street lights for the project were imported from Ontario and granite tiles were imported from Quebec. Our travels also took us to Osaka, where a joint demonstration project to build the first Canadian three-storey wood-frame apartment complex is under way.

One of the most lasting impressions from our trip resulted from tours of research and development facilities,



Gene Fichel sits front and centre, with members of the Japan-Canada Housing Committee.

both public and private. Japan is the largest housing producer in the world, with 1.42 million housing starts in 1992. With individual companies producing in the order of 50 000 units per year, private investment in research and development capabilities is astounding. Each major company has a facility to investigate topics such as housing materials, construction techniques and lifestyle choices. Leadership in research and development is also provided by the Building Centre of Japan, a non-profit foundation established by the Ministry of Construction. A visit such as this is a first step in establishing a working relationship for the mutual benefit of both countries.

While we were in Japan, another aspect of the Corporation's international agenda was in progress. Tokyo was one of the 12 cities that Peter Connolly and George Hendela visited during their three-week tour to launch CMHC's Capital Markets Borrowing Program. As you know, the funds raised through this program will be used for CMHC's direct lending initiative. It was very gratifying for me to witness personally the response by the Japanese investment community to our presentation during a reception at the Canadian Embassy. The results of the tour and the efforts of the whole team were impressive – CMHC's first issue was very well received by investors around the world, raising \$1 billion to fund social housing mortgages.

On the way home, we took advantage of our proximity to Korea and stopped over in Seoul for several days to follow up on contacts made by our

Chairman, Claude Bennett, during his earlier visit. The construction industry in Korea is characterized by a handful of very powerful private companies. We met with half a dozen of these key players to discuss housing in Korea and to promote the Canadian housing system. Our meetings were supplemented by visits to model communities and housing construction sites, where we gained a better appreciation of the housing challenges in Korea and the approaches being adopted. Much of the housing in Seoul is provided in the form of very high density apartment buildings, and the sight of block after block of concrete cities was overwhelming.

We also met with officials of the Korean Housing Bank. This meeting continued the dialogue that has been fostered by a number of visits to CMHC by the bank, undertaken to learn about the Corporation's mortgage loan insurance and MBS programs.

Another highlight of our Korean sojourn was a tour of Expo'93 in Taejeon. The Canadian pavilion was one of the most popular at the fair, and CMHC's interactive ecological community display generated a great deal of interest in sustainable technologies. In addition to our major display, CMHC contributed to the success of this event through the year-long secondment of Ann Lucciola to Expo. CMHC's participation in Taejeon raised awareness of Canadian housing expertise



*Touring an apartment construction site in Seoul. Can you spot four familiar CMHC faces? (See story for clues!)*

and products, with the objective of opening doors to export opportunities for the Canadian housing sector.

While this trip was a unique experience, it serves to illustrate many of the reasons that CMHC is involved internationally. As an information company, it is critical that we maintain a window on the world of housing and human settlements. In addition to sharing our own expertise, we have much to learn from the experiences of others.

The Corporation also has a role to play in helping the Canadian housing sector benefit from international opportunities. These opportunities have arisen for a number of reasons: new trade arrangements such as NAFTA; the changing social and political climate in central and eastern Europe; and the emergence of new trading economies in the Pacific Rim. In the coming year, CMHC will undertake a series of consultations aimed at developing a trade strategy to help the housing industry access these opportunities.

As our international role continues to evolve, the personal contacts and first-hand experience gained from a trip such as this will remain invaluable. I am confident that we will have much of interest to report to our Japanese counterparts when they visit Canada in 1995 for the 12th session of the CJHC. ■

*Gene Flichel, at right, meets with the President of Dong-An, one of the three largest homebuilders in Korea.*





# Fredericton Branch Honoured As An Employer

by Adèle Poirier

For about a year now, Vicky Fullerton and her friend Mary Jane have been working here a couple of days a week, doing everything from watering plants to stamping envelopes. Vicky, who gets around quite capably in a wheelchair, enjoys her job at CMHC and working in an office environment.

She came to CMHC through Jobs Unlimited, a local non-profit organization that trains mentally-challenged adult clients and finds them employment with local businesses. Vicky is the third client who has worked at CMHC in the three years the Branch has been a Jobs Unlimited employer.

Barbara Cross, Branch Human Resources Manager, was instrumental in facilitating CMHC's participation in the program. Her discussions with the group and prospective employees have ensured compatibility between client and employer.

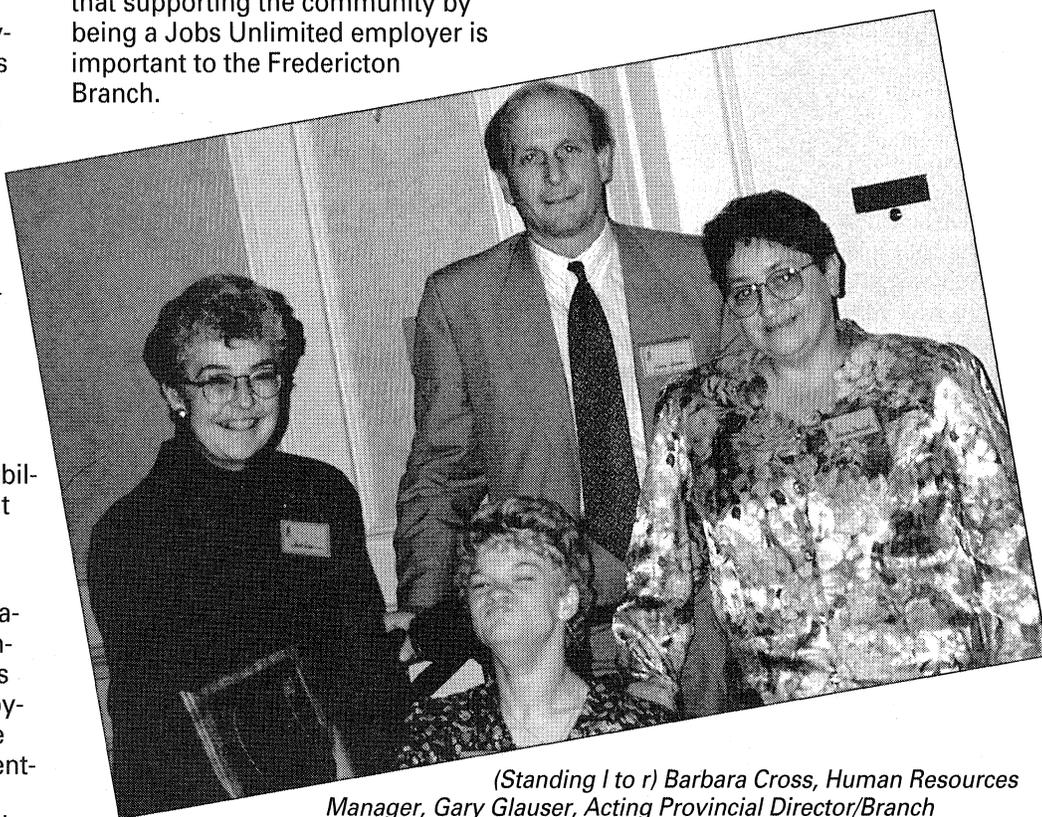
• **Barbara Cross, Branch Human Resources Manager, was instrumental in facilitating CMHC's participation in the program.**

Once a year, participating organizations are honoured at the Jobs Unlimited Employers' Night, where awards are presented to those who have supported the goals of Jobs Unlimited. This year, Vicky present-

ed Acting Provincial Director/Branch Manager Gary Glauser with an award – which he accepted on behalf of CMHC – in recognition of the Corporation's participation in the program.

In thanking Jobs Unlimited, Gary said that he strongly believed in the need for the services offered by the organization. He noted that the participation of local businesses is vital in making the program a success, and that supporting the community by being a Jobs Unlimited employer is important to the Fredericton Branch.

Jobs Unlimited was established in Fredericton ten years ago to give mentally challenged adults the opportunity to contribute to the community, and to foster the interaction with many different people that most of us take for granted. Today, more than 100 clients are working in the city of Fredericton. CMHC is proud to be involved in this dynamic program that helps people like Vicky reach their full potential.



(Standing l to r) Barbara Cross, Human Resources Manager, Gary Glauser, Acting Provincial Director/Branch Manager and Diane Doucette, Clerk, Human Resources, Administration and MIS, accept an award of recognition presented by Vicky Fullerton (centre) at the Jobs Unlimited Employers' Night.

# THE 1993 ONTARIO URBAN NATIVE HOUSING WORKSHOP

by Susan Bjorn

Last year's annual Ontario Urban Native Housing Workshop was hosted by Neech-ke-Wehn Homes Inc, in Sault Ste. Marie. The workshop is an opportunity for Urban Native Housing project administrators, staff, boards of directors and CMHC employees to share information and improve housing for Native people in urban centers.

As Canada's housing agency, CMHC must understand and attempt to meet the needs of the people we help to house. By understanding Native customs and practices, we can develop and deliver housing programs that better suit the needs of some of our clients. Through initiatives like this workshop, we can learn about Urban Native housing first-hand, from the people who live in CMHC-subsidized projects and those who manage them.

The more CMHC employees understand the needs of their clients, the better they can respond to housing requirements.

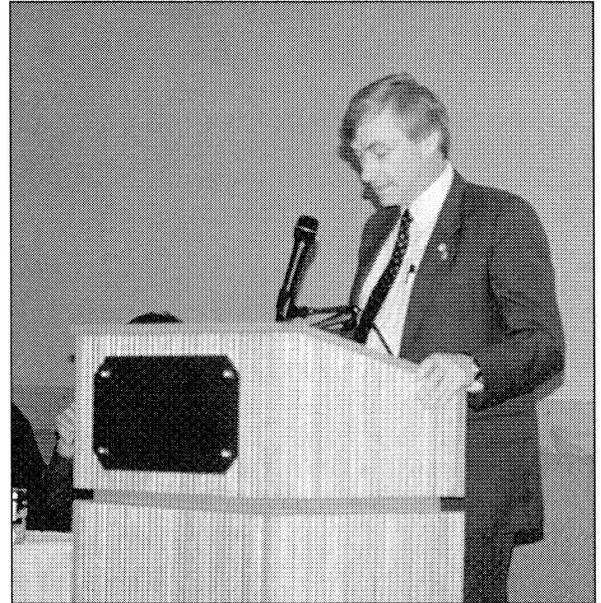
Susan Bjorn, who prepared this report, was one of several staff who attended the 1993 Ontario Urban Native Housing Workshop. She normally works in Thunder Bay Branch, but is temporarily at Ontario Region.

Others in attendance included Andy Hammond, Glenda Restoule, Bill Mulvihill and Nazir Nathoo from the Ontario Regional Office; Fatima Barros, Line Gullison and Tom Kerwin from National Office; Greg Williams from Sault Ste. Marie; Brian Ellis, Irene Sammon, Angela Roy, Joe Salvalaggio, Tim Young and Leslie Heggie from Sudbury Branch; Bill Bradica from Thunder Bay; Allan Krisciunas from Ottawa Branch; T. J. Lee from London; and Gloria Morrison from Hamilton Branch.

The workshop began with the burning of sage during a "sweetgrass ceremony" or "smudge." There were 210 participants standing in a circle as Elder Peter Migwanis began his prayer. He asked that we open our hearts and our minds, that we learn from each other by sharing experiences. And he blessed the workshop with good feelings. The ceremony was performed to cleanse the minds and souls of the participants and allow for a fresh start.

The workshop covered a wide range of subjects, including finance and administration, maintenance and repairs, and cultural awareness. The sessions also dealt with topics such as the daily operation and maintenance of housing developments, tenant counselling, and social problems such as racism and abuse.

The cultural awareness session was both interesting and informative. Participants drew parallels between the Native culture and various other cul-



*Bill Mulvihill, Regional General Manager, addresses the workshop.*

tures. Presenters also explained some cultural differences which might lead to misunderstandings.

Family Life Theatre Presentations presented a captivating skit about family violence. The play was so skillfully acted, several members of the audi-



*Relaxing after a session are, clockwise from lower left, Brian Ellis, Allan Krisciunas, Bill Bradica, Gloria Morrison and Nazir Nathoo.*

ence were ready to jump out of their seats in aid of Cathy, the character who portrayed an abused wife. Afterwards, a group discussion was held on prevention and options available to people who suspect family violence.

CMHC staff were involved in facilitating workshop sessions dealing with finance and administration, as well as budget preparation. These sessions demonstrated how revenue is used to cover expenses in administering housing projects, and stressed that careful analysis is needed to ensure the project is operating efficiently.

As the workshop drew to a close on the third day, I had a better understanding of what the Urban Native Housing Program is all about. The projects we develop under its aegis are no longer just numbers and units, they represent people. It concerned more than helping low-income households obtain suitable, adequate and affordable rental housing. It was about Aboriginal people and their integration into urban centres. With a better understanding of the Native culture, we may be able to make the transition into urban centres a smoother and easier one.



*Andy Hammond, Manager, Portfolio Management at Ontario Region, facilitated a session on budget preparation.*

# BARRIE GOES WILD AND CRAZY



Many offices have a regular casual-dress day to raise funds – usually for the local United Way. Barrie went a bit further: they added a “Wild and Crazy” Day, sponsored by the Advisory Group – Women and organized by AGW rep Wendy Wilkinson.

Receptionist Annette “Annette-belle” Bowman (second from right in our photo) was the winner. Others in the photo include (from left) Jody Boudreault, Denyse Quinn, Susan Gosnell, Karen Kimber, Irene Charlton and Jeannette Vanovcan.

## Client Session at Calgary Branch

by Rob Smith

On December 8, we invited representatives from ten of the top-volume lenders in the area to a half-day session to discuss our 1994 business plan. Participants were asked to suggest changes to the CMHC policies and procedures that they believe may impede business dealings.

The meeting followed the TQM (Total Quality Management) brainstorming format: each representative wrote suggestions and issues on sticky notes. The notes were then organized on a flip chart into various categories and a round table discussion ensued.

Several key issues were discussed, including equity take-out, reverse annuity mortgages, the First Home Loan Insurance Program, condominium policy, multi-family underwriting

procedures, communications with our clients, client training, investor unit financing and personal covenants.

Proposed 1994 marketing initiatives were discussed; the feedback will help us ensure that activities are mutually beneficial.

Attendees agreed that the meeting was worthwhile. They suggested that such meetings be organized on a semi-annual basis and that similar meetings be held at the National Office/lender level, as well. The meeting provided a forum for lenders to express their concerns and recommendations. We will either address these at a local level or make recommendations to our Underwriting Division in Ottawa. ■

SCHL  CMHC  
Question habitation, comptez sur nous

# perspective

Volume 29 1994 N° 2



**Le lieu de travail  
en mouvement**



# perspective

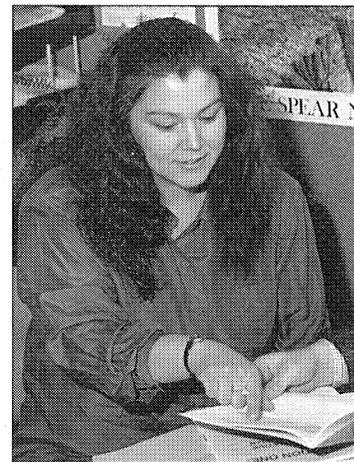
Journal publié huit fois l'an pour les employés de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Veuillez adresser vos articles ou toutes communications et suggestions à *Perspective*, Centre des relations publiques, Bureau national.



*Le présent numéro a pour thème «Le lieu de travail en mouvement» et l'une des choses qui crée le mouvement, c'est la retraite d'employés bien connus et qui ont à leur actif de longs états de service. Dans le cas présent, c'est Ron Renko, qui a longtemps occupé le poste de gérant de division, à Victoria (C.-B.) qui prend sa retraite. On le voit ici avec les membres de sa famille et son directeur général. Que le mouvement concerne le personnel, l'introduction de techniques d'avant-garde ou simplement la façon de travailler, le changement est inévitable et se poursuit inlassablement.*

## Sommaire :

Le lieu de travail en mouvement	1
Le PAREL est de retour	6
Gord Swan exprime son point de vue	7
À propos de votre cœur	7
Conseils à la clientèle dans le district de London	8 ▶
Cartes postales du Japon et de la Corée	10
Activités des succursales	12 ▼



### Personnel et comité de rédaction de *Perspective*

Directeur, Centre des relations publiques  
J.-P. DesRosiers\*

Rédactrice en chef  
Andrie Nel\*\*

Rédacteur  
Rick Green, ABC  
*Corporate Identities*

\* Également représentant de la haute direction au sein du comité de rédaction

\*\* Présidente du comité de rédaction

Membres du comité de rédaction :

Bob Bellfof  
(Division de l'administration)

Frances Harding  
(Division de l'innovation dans l'habitation)

William Patry  
(Direction générale de l'assurance)

Allison Millar  
(Succursale d'Ottawa)



Canada

## Avant-propos

À la SCHL, l'employé moyen a à son actif 11 années de service et peut certainement témoigner des changements importants que le milieu de travail a subi durant ce court laps de temps. Si, tout comme moi, votre arrivée à la SCHL ne remonte pas aussi loin dans le temps, demandez à certains de vos collègues de vous décrire ce qu'était le bureau il y a 20 ans. Vous serez surpris de tout ce qui a pu changer. Écoutez attentivement. Parlent-ils de cette époque comme du «bon vieux temps»?

Faisons un petit retour en arrière pour voir de quelle façon nos collègues entrevoyaient le milieu de travail de demain. L'article à la page 4 nous donne une idée de ce qu'étaient les attentes des gens : semaine de travail réduite, congés accrus, industries artisanales et spécialisation du travail. Se sont-ils trompés? Bien que leurs prédictions ne se soient pas toutes réalisées, nous observons de nombreux changements dans le milieu de travail comme les nouveaux styles de gestion, le télétravail, l'équité en matière d'emploi et, bien sûr, le matériel technique dont l'évolution a été prodigieuse.

Lorsque vous lirez le présent numéro, pensez aux changements qui vous ont touché au fil des ans. Réjouissez-vous des progrès accomplis et affrontez résolument les changements qui vous semblent moins positifs.

**Andrie Nel**  
Rédactrice en chef

# LE LIEU DE TRAVAIL EN MOUVEMENT

## LES CHANGEMENTS TECHNIQUES EN MILIEU DE TRAVAIL SONT CONSTANTS

Les changements techniques surviennent tout autour de nous. À tel point, que la plupart d'entre nous les tenons pour acquis. La technologie modifie en effet notre façon de traiter et d'autres changements sont à prévoir. Réflexions :

- Les employés connaissent le télévirement qui permet que le salaire d'une personne soit déposé dans son compte au moment convenu. Les versements réguliers aux clients peuvent se faire de la même façon. Bientôt, cette fonction s'appliquera aux primes d'assurance-prêt hypothécaire.
- Dans le cadre d'un projet pilote de la Succursale d'Ottawa, les certificats d'assurance sont produits en facsimilé et envoyés électroniquement au bureau du prêteur, plutôt que d'être préparés un par un à la succursale et envoyés ensuite au prêteur. Même les signatures peuvent être ajoutées de façon électronique.
- Les employés consultent les babillards électroniques du genre de ceux offerts par *Internet* et *Freenet*. Le Centre canadien de documentation sur l'habitation (CCDH) reçoit déjà de l'information sous forme électronique. Les bureaux extérieurs et le public en général auront vraisemblablement accès au CCDH de cette façon au cours de 1994.
- Les cadres dirigeants du gouvernement fédéral disposent de leur propre

réseau et les cadres de la SCHL peuvent échanger de l'information avec eux par l'entremise de ce réseau.

À mesure que s'est accru notre rôle en tant que compagnie d'information, des recherches ont été menées sur les nouvelles techniques qui peuvent améliorer de façon marquée la façon dont nous rassemblons, analysons, diffusons et communiquons l'information.

À la Conférence sur la diffusion de l'information de l'automne dernier, Leslie Jones, directrice du CCDH, a expliqué que la façon dont le Centre exploite la technologie de l'information est essentielle à sa réussite et que les plans d'automatisation font partie intégrante d'une fonction de service accrue et compétitive.

Don Hazelden, conseiller principal, Recherche et transfert technologique, au Bureau régional de la C.-B. et du Yukon, a indiqué aux délégués qu'il ne suffisait plus de savoir quelle information les clients ou les consommateurs veulent, nous devons savoir de quelle façon ils souhaitent la recevoir.

Bien que la technologie soit un atout, on doit tenir compte des restrictions financières. À l'occasion de la même conférence, Pamela Duncan (DGSIG) a mentionné que les nouvelles techniques peuvent se révéler coûteuses, et que bien qu'elles présentent des avantages, on doit gérer leur mise en œuvre avec soin afin de garantir le rendement des investissements le plus élevé possible.

### Le bureau des années 60 : UN PETIT RAPPEL

Voici ce que l'on trouvait normalement dans un bureau, il y a 25 ans :

- une machine à écrire manuelle pour chaque secrétaire;
- des bloc-notes pour la sténographie;
- des téléphones noirs à cadran, que se partageaient plusieurs employés;
- du papier carbone et, dans les dossiers, des copies carbone sur papier pelure;
- des cendriers partout;
- des ventilateurs, au lieu de climatiseurs;
- des interphones;
- des machines à additionner manuelles munies d'une manette;
- une distribution contrôlée des fournitures de bureau;
- des concours de beauté;
- des initiales sur tout;
- des machines d'enregistrement Burroughs.

## LE TÉLÉTRAVAIL REMPORTE UN SUCCÈS À LA SUCCURSALE DE TORONTO

Entrevues faites par Ed Borkowski

Cinq employés de la Succursale de Toronto participent au projet-pilote de télétravail depuis bientôt six mois. Nous vous présentons ici les commentaires de trois d'entre eux.

### Profil 1 : Will Dunning, marié, sans enfant, réside à Toronto.

*Perspective* : Quels résultats avez-vous constaté avec le télétravail?

*Will* : Une productivité exceptionnelle. Je travaille le même nombre d'heures, peut-être plus car le temps de déplacement est consacré au travail. Le matin, je me sou mets à la même routine que si je devais aller au bureau, sauf que je n'ai pas à revêtir mon habit. Je n'ai eu l'occasion de travailler à la maison que cinq fois, mais il n'y a rien de comparable lorsque l'on doit préparer un projet de recherche, rédiger un rapport ou faire un travail qui exige une grande concentration.

*Perspective* : Aimerez-vous travailler à la maison tous les jours?

*Will* : Non. Idéalement, j'aimerais y travailler un jour ou deux par semaine. L'interaction sociale est importante, sans oublier le fait que, la journée précédant un jour de télétravail, ça me prend environ une demi-heure à me préparer afin de ne rien oublier.

*Perspective* : Quelles améliorations apporteriez-vous?

*Will* : Je crois que les outils techniques devraient être mis au service des télétravailleurs, comme l'accès à CORONET, l'acheminement des appels à la maison et si possible l'usage d'un télécopieur.

*Perspective* : Quelles répercussions le télétravail a-t-il eu sur vos employés?

*Will* : Les répercussions ont été minimales, bien que cela m'ait amené à penser davantage en termes de gestion individualisée. Je dois tenir les réunions les jours où tout le monde est au bureau et je dois demeurer généralement accessible. J'encourage tous les services devant produire des rapports ou effectuer des activités de recherche ou d'analyse à participer au programme de télétravail. Toutefois, il est essentiel de régler au préalable les questions de nature technique.

*Perspective* : Avez-vous vécu des situations hors du commun associées au télétravail?

*Will* : J'ai eu l'occasion de rencontrer deux candidats aux élections fédérales.

### Profil 2 : Tom Valks, marié, père d'un enfant, réside en banlieue.

*Perspective* : Que pensez-vous du télétravail?

*Tom* : Je trouve que c'est une façon très productive, efficace et efficiente d'employer mon temps. C'est la première fois dans ma carrière que j'ai un bureau de coin avec fenêtre (à la maison). Je télétra-

vaille un jour par semaine; ma journée de travail commence à 6 h 30 et se termine vers 17 h 30. Le temps que je passe normalement à faire la navette entre la maison et le bureau est consacré au travail. Je prend plus de temps pour déjeuner et accomplir des tâches que je devrais faire autrement durant le week-end. Afin que le télétravail donne les résultats escomptés, il faut bien planifier et être prêt à transporter beaucoup de documents. Le télétravail serait simplifié si l'on pouvait accéder à CORONET de la maison. Je n'ai constaté aucune véritable économie en ce qui a trait aux déplacements, mais je suis beaucoup plus satisfait de mon travail.

*Perspective* : Avez-vous vécu des situations hors du commun associées au télétravail?

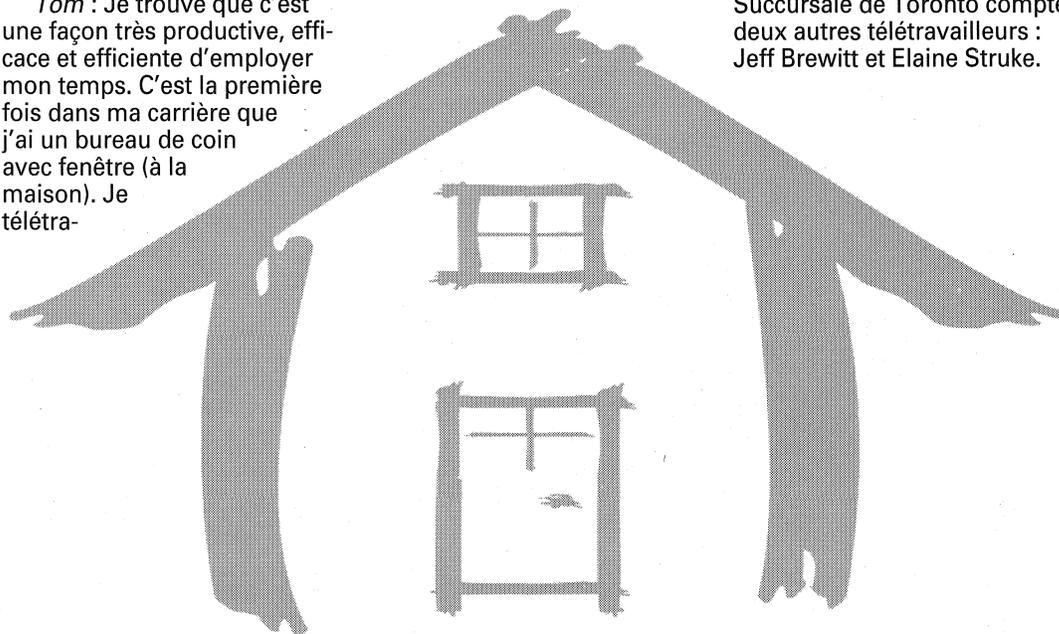
*Tom* : Mes voisins pensent que j'ai perdu mon emploi car ils ne sont pas habitués de me voir à la maison durant la semaine.

### Profil 3 : Will et Tom travaillent tous deux pour l'Analyse de marché. Anna Massara est employée de la Gestion du portefeuille; elle est mariée, mère de deux enfants et demeure à Toronto.

*Perspective* : Aimez-vous travailler à la maison?

*Anna* : C'est merveilleux. Une certaine adaptation est nécessaire, mais je suis beaucoup plus productive. Il faut bien planifier sa journée de télétravail et repenser l'organisation de son travail compte tenu de l'inaccessibilité de CORONET à partir de la maison. Sans le télétravail, je me demande sérieusement si j'aurais pu atteindre mes objectifs cette année. J'ai même apporté de l'aide à mes collègues. À mon avis, la Société devrait appuyer ce programme et fournir le matériel nécessaire ou du moins assumer les frais de maintenance de notre équipement personnel.

*Perspective* : En conclusion, le télétravail remporte un succès à Toronto. En plus de Will, de Tom et d'Anna, la Succursale de Toronto compte deux autres télétravailleurs : Jeff Brewitt et Elaine Struke.



## LA SUCCURSALE DE TORONTO, TÉLÉPHONIQUEMENT VÔTRE!

par Ed Borkowski

Le vieux standard de la Succursale de Toronto acheminait de 1 200 à 1 800 appels par jour. Quiconque a déjà été obligé de téléphoner à la succursale en période de grande activité sait combien il pouvait être décourageant d'essayer d'obtenir la ligne. Un vrai cauchemar!

Eh bien, c'est maintenant chose du passé. Le 17 décembre dernier, la Succursale de Toronto étrennait un nouveau système téléphonique comprenant la messagerie vocale, la standardiste automatique, l'attente musicale, l'appel-conférence et l'accès 24 heures par jour, sept jours par semaine. De plus, ce système est caractérisé par sa rapidité de traitement grâce au réseau numérique à intégration de services.

Les services qui communiquent régulièrement avec certains clients, soit près de la moitié du bureau, ont maintenant des lignes avec numéros d'accès direct. L'utilisation de ces lignes et l'accroissement de notre capacité d'appels ont permis d'éliminer les engorgements. Une formation intensive sur l'utilisation des appareils téléphoniques et de la messagerie vocale a été donnée à tous les employés, qui attendaient ce système depuis fort longtemps.

Ce n'est bien sûr qu'une partie de l'histoire, l'espace étant limité. Si vous aimeriez en savoir davantage, donnez-nous un coup de fil. Nous avons une ligne qui vous attend!



Le personnel de la Succursale de Toronto sur les bancs d'école. En partant du coin inférieur gauche, dans le sens des aiguilles d'une montre, on aperçoit Donna Hunter, Angela Schittono (formatrice externe), Brenda Brockbank, Bill Beatty, Bill Orr et Ed Borkowski.

## UN RAPPORT SUR LE PROJET-PILOTE À HAMILTON : HORAIRE DE TRAVAIL VARIABLE

par Helen Orr

Depuis octobre dernier, la plupart des employés de la Succursale de Hamilton et du Bureau de Kitchener participent à un projet-pilote d'une durée d'un an, qui permet aux employés d'adopter un horaire de travail variable.

Également appelé semaine de travail comprimée, ce nouveau programme offre aux employés la possibilité de varier leur horaire durant une période normale de travail de 75 heures ou de deux semaines afin de pouvoir prendre des congés autorisés. Habituellement, l'employé travaille plus de sept heures et demie par jour afin d'accumuler une journée de congé qu'il prendra chaque semaine ou toutes les deux semaines.

Tout le personnel, y compris les directeurs, qui participe volontairement au projet-pilote doit se conformer à certaines normes de rendement et directives. Dans nos

bureaux, les employés doivent être présents durant une plage fixe de 9 h 30 à 15 h 30 et ne peuvent pas prendre congé les mardis ni les jeudis. Plus important encore, le service aux clients internes et externes ainsi que la productivité doivent tout au moins être maintenus, à défaut d'être améliorés. Les gens fonctionnent selon un système d'entraide afin d'assurer la permanence.

À la Succursale de Hamilton, l'horaire de travail variable nous a permis de prolonger nos heures de bureau de une heure par jour. Les réactions ont été très favorables, particulièrement de la part des prêteurs et des courtiers immobiliers. L'efficacité du programme sera évaluée au moyen de sondages et d'entrevues auprès des clients et des employés, effectués avant et après la mise en place de l'horaire de travail variable.

Personnellement, j'apprécie énormément mon horaire de travail variable. En travaillant 50 minutes de plus pendant neuf jours au cours d'une période de deux semaines, je peux prendre une journée de congé tous les deux vendredis. C'est agréable de pouvoir profiter de longues fins de semaine. Bien qu'il soit un peu plus difficile de prévoir les réunions internes, cela nous force à mieux planifier notre travail. Je crois que l'horaire de travail variable permet d'accroître le rendement et la responsabilisation des employés et de perfectionner nos aptitudes en matière de gestion du temps.

Les employés apprécient beaucoup la souplesse que leur procure un tel horaire afin de mieux équilibrer le travail et les responsabilités personnelles. Bien que cela soit difficile à mesurer, un tel horaire

pourrait aussi faire baisser le niveau de stress et améliorer le moral. Enfin, on s'attend à ce que l'horaire de travail variable contribue à la réduction du taux d'absentéisme et des coûts des heures supplémentaires dans les cinq bureaux de l'ensemble du pays qui participent au projet-pilote.

En offrant l'horaire de travail variable, même à titre d'essai, la SCHL prouve encore une fois son engagement à l'égard de l'amélioration continue, du service à la clientèle, de l'innovation et de la création d'un milieu de travail excellent.

**Les réactions ont été très favorables, particulièrement de la part des prêteurs et des courtiers immobiliers.**

## LA GESTION DE L'ÉNERGIE : ON PEUT FAIRE PLUS AVEC MOINS

Lors d'un récent discours, M<sup>me</sup> Jennifer James, célèbre anthropologue américaine, faisait remarquer qu'il y a 20 ans, la plupart d'entre nous rêvaient de travailler 20 heures par semaine, de prendre deux mois de vacances par année et de faire presque tout notre travail à partir de la maison. Voilà comment nous entrevoyions le bureau, ou le milieu de travail, de l'avenir.

Aujourd'hui, nous constatons que seul le dernier élément est devenu réalité, du moins en partie. En effet, la majorité des employés travaillent autant, sinon plus, d'heures que leurs homologues d'il y a 20 ans, et bon nombre d'entre nous avons de la difficulté à prendre toutes nos vacances en raison des volumes de travail élevés. Les experts affirment que les travailleurs pourraient être plus productifs qu'ils le sont, tandis que ces derniers prétendent plutôt qu'ils travaillent aussi fort qu'ils le peuvent.

Dans un bulletin récemment publié par Les consultants Shepell Ltée, conseillers auxquels nous avons recours dans le cadre du Programme d'aide aux employés, on cite quelques passages du livre *You Don't Have to Go Home from Work Exhausted* (Vous n'avez pas à rentrer du travail épuisé) de M<sup>me</sup> Anne McGee-Cooper. Celle-ci s'est d'abord intéressée au sujet lorsque son entreprise de Dallas s'est aperçue qu'il n'était pas suffisant d'enseigner aux clients comment gérer leur temps. M<sup>me</sup> McGee-Cooper affirme que les grands projets s'éternisaient, ou encore s'accomplissaient de façon médiocre, lorsque les clients n'avaient pas assez d'énergie. La gestion de l'énergie et la gestion du stress sont deux choses différentes, bien que le stress puisse effectivement contribuer à la baisse d'énergie. Selon M<sup>me</sup> McGee-Cooper, la maîtrise du stress n'entraîne pas nécessairement un niveau

constamment élevé d'énergie et une motivation accrue.

On peut obtenir un exemplaire du bulletin complet auprès de Michelle Marin (Relations avec les employés) à la Division de la planification et du perfectionnement des ressources humaines au Bureau national. Voici toutefois un petit résumé de certains trucs que le bulletin a recueillis auprès d'experts et qui visent une meilleure utilisation de notre énergie.

1. Faites correspondre votre niveau d'énergie à la tâche. La plupart des gens sont à leur meilleur avant midi; vous devriez donc accomplir les tâches les plus exigeantes pendant cette période. Aussi, devriez-vous faire vos tâches plus simples ou ennuyantes l'après-midi, lorsque vos niveaux d'énergie sont souvent moins élevés.
2. Abordez chaque projet comme si c'était la première fois. Plus cela fait longtemps que vous faites le même travail, plus vous le trouvez répétitif et plus il vous épuise. Même les gens dont les emplois semblent prestigieux doivent maintenir leur niveau d'énergie. Que fait le chanteur professionnel qui se lasse de chanter tout le temps les mêmes chansons ou l'acteur qui doit toujours répéter les mêmes phrases? Ils conservent leur enthousiasme en imaginant que chaque représentation est la première.
3. Refaites le plein d'énergie. L'employé qui poursuit, sans s'arrêter, un long travail jusqu'à ce qu'il l'ait terminé semble faire preuve d'une attitude consciencieuse mais, au contraire, cette façon de faire entrave sa productivité. Selon M<sup>me</sup> McGee-Cooper,

lorsque vous prenez périodiquement des pauses pour refaire le plein d'énergie et vous récompenser d'avoir achevé une partie de votre travail, vous vous aidez à maintenir de bons niveaux de productivité et de motivation tout au long de la journée.

4. Concentrez-vous sur les aspects positifs de chaque journée de travail. Lorsque vous rentrez à la maison, il vaut mieux raconter à votre conjoint ou à un ami les événements positifs de votre journée, plutôt que les aspects négatifs.
5. Prenez un jour à la fois. Beaucoup de gens se soumettent à des pressions et rentrent du travail épuisés parce qu'ils pensent continuellement à ce qu'ils ont à faire cette semaine, ce mois-ci, etc. En planifiant bien vos projets et en les notant dans un agenda ou sur un calendrier mural, vous les soustrayez de votre pensée sans toutefois les oublier.
6. Visualisez que vous travaillez de façon plus efficace. Les athlètes réussissent souvent en s'imaginant qu'ils gagnent car, selon les psychologues, le cerveau ne peut pas différencier une expérience réelle d'un événement imaginaire. De façon similaire, vous pouvez aussi avoir un comportement

calme et confiant en vous visualisant de cette manière.

7. Évitez le trou d'énergie de la mi-journée. Lorsque vous transformez votre heure du midi en une séance de rouspétance avec un ami, ou que vous faites un choix de nourriture médiocre, vous risquez de vous alourdir pour l'après-midi. Manger un sandwich tout en travaillant à votre bureau peut être tout aussi épuisant. Vous devez vous arrêter et vous changer les idées.
8. Équilibrez le travail et les loisirs. Après une semaine particulièrement occupée ou stressante, tâchez de consacrer au moins une journée de la fin de semaine au repos et à la détente. Ainsi, vous ne retournerez pas au travail le lundi avec votre réservoir d'énergie à sec.
9. Essayez la synergie. Il existe un principe selon lequel une attitude enthousiaste à l'égard d'un aspect de votre vie s'étendra à d'autres aspects. Commencez une activité qui vous intéresse vraiment et enthousiasmez-vous pour celle-ci; cela provoquera sans doute une attitude plus énergique face à votre travail.

Une meilleure gestion de l'énergie non seulement nous aide au travail, mais améliore aussi notre santé et notre bien-être à long terme.

## LA SCHL À L'ÈRE DE L'ÉLECTRONIQUE!

par Lucie Massicotte

Le virage électronique continu de révolutionner la société dans notre façon de vivre au quotidien, et surtout, la façon de «faire des affaires».

Courrier électronique, commerce électronique, EDI (échange des transactions com-

merciales), autoroute électronique, téléphonie interactive, télécommunications, technologie de l'information..., sont autant de termes couramment utilisés pour décrire l'univers technologique des communications!

La Société (notre SCHL cette fois!), ouvre la porte à ces nouvelles technologies pour rehausser la qualité du service à la clientèle du fonds d'assurance hypothécaire.

Aussi, au cours de 1994, plusieurs institutions bancaires joindront les rangs du projet appelé «Option Dépôt Direct». Le nouveau système consiste en la perception automatisée des droits et primes d'assurance hypothécaire au moyen du transfert électronique bancaire. À plus ou moins long terme, les chèques de papier émis par les prêteurs pour le paiement des services d'assurance hypothécaire deviendront désuets. Un simple transfert électronique de fonds dans le compte corporatif de la Société et le tour est joué. C'est le même principe que pour votre chèque de paye. Simple comme bonjour mais très efficace!

«On facilite vos affaires, c'est assuré!» est, une fois de plus, très approprié car nos clients réalisent d'importantes économies de temps et d'argent avec ce système. Chaque transaction électronique plutôt que l'émission d'un

chèque fait sauver au prêteur entre 25.00 \$ et 50.00 \$ en coût d'opération.

De notre côté, l'Option Dépôt Direct contribue à réduire considérablement le délai de traitement et de collection des comptes recevables et, du même coup, permet de percevoir des intérêts dès le transfert des argents au compte de banque. Qui plus est, un lien informatique durable se crée avec notre client-prêteur et permet ainsi de jeter les bases pour le développement futur d'échange de données.

L'implantation du système à toutes les institutions prêteuses est prévue sur une période de trois à quatre années et prévoit éliminer jusqu'à 80 p. 100 du volume de chèques de droits et primes reçus à la Société. Certaines succursales pilotes de la SCHL à travers le Canada ont déjà mis en application le nouveau système et les premiers résultats sont des plus satisfaisants.

Une autre belle initiative pour la prochaine année sera l'avènement d'un nouveau télécopieur électronique (OV-FAX)



Entrée électronique de fonds au système informatique par Mme Nicole Groulx, de la Banque Scotia à St-Jean-sur-le-Richelieu. L'argent est transféré instantanément dans le compte bancaire de la SCHL à Ottawa!

au Bureau national. Ce logiciel sera relié à l'ordinateur central de la Société (Mainframe ES/900) et servira à envoyer les attestations d'assurance aux prêteurs directement par le système SGS sans avoir à les faire imprimer et les signer, comme c'est le cas actuellement. Cette petite merveille électronique contiendra en mémoire l'image du logo de la Société et toutes les signatures du personnel autorisé à approuver des prêts. Plus besoin de conserver et classer les copies dans les dossiers car tous les renseignements

demeureront dans une base de données! Au Bureau SCHL d'Ottawa, on a amorcé un projet-pilote pour expérimenter l'efficacité du nouveau logiciel avant de l'implanter à toutes les succursales.

L'année 1994 marquera ainsi le début d'une série d'efforts concrets qui témoignent de notre volonté à réaliser l'orientation stratégique du plan quinquennal de notre organisation : «Utiliser la technologie à l'avantage stratégique de la SCHL et de nos partenaires de l'industrie».

## LES AUTOROUTES ÉLECTRONIQUES

L'expression «autoroute électronique» est de plus en plus courante ces derniers temps.

On nous dit que bientôt, nous pourrions payer nos factures, recevoir des signaux de télévision, faire la recherche de données, parfaire notre éducation ou notre formation, avoir accès à des bases de données informatiques et faire nos emplettes sans nous lever de notre fauteuil.

Ceux qui parlent de l'«autoroute électronique» ne savent pas tous de quoi il s'agit exactement. Nous tenterons ici de l'expliquer brièvement à ceux qui n'ont pas d'adolescents pour le faire.

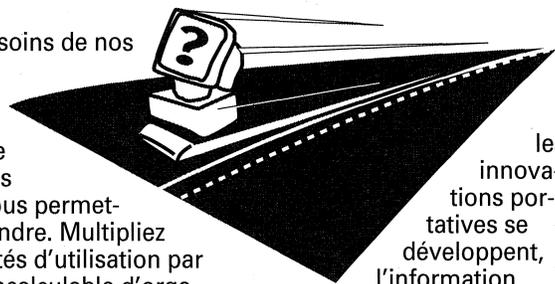
Pensez à des routes, puisque c'est l'image qu'évoque le

terme «autoroute». L'«autoroute électronique» est composée de fibres optiques à haut rendement, rapides comme l'éclair, et les satellites peuvent aussi être utilisés pour les régions isolées. Des quantités énormes de données peuvent être transmises, cela ressemble donc davantage aux autoroutes reliant les villes. Il y aura des voies secondaires qui relieront l'autoroute à votre maison ou à votre lieu de travail. Reste maintenant à savoir si les connecteurs seront les fils téléphoniques ou les câbles coaxiaux de télédistribution.

Depuis que la SCHL est devenue une entreprise d'information, nous connaissons

mieux les besoins de nos clients en matière d'information ainsi que les différentes méthodes nous permettant d'y répondre. Multipliez nos possibilités d'utilisation par un nombre incalculable d'organismes des secteurs public et privé, et vous aurez une idée des retombées commerciales de cette technique.

À la maison, l'outil clé sera un ordinateur personnel multi-média muni d'une très grande capacité de stockage pour les données, la musique et la télévision. Les ordinateurs personnels de cette capacité existent déjà et contiennent même une caméscope. À mesure que



les innovations portatives se développent, l'information devient accessible de la maison et du lieu de travail, et même pendant les déplacements d'un à l'autre.

La SCHL surveille cette évolution de près sans avoir de plans de raccordement bien définis pour l'instant. Soyez tranquille, ces innovations ne sont pas des promesses en l'air, elles sont déjà parmi nous.

## DES MÉDIAS SUBSTITUTS POUR RÉGLER LES PROBLÈMES D'ACCESSIBILITÉ

Pouvez-vous imaginer la frustration que peut ressentir une personne qui regarde un film ou une vidéo sans pouvoir entendre les paroles? Toutes ces têtes qui bougent! Que penser d'un propriétaire qui doit lire certains renseignements essentiels sur la rénovation résidentielle mais qui a une déficience visuelle?

Certaines succursales ont fait un excellent travail afin de sensibiliser les gens aux problèmes d'accessibilité. Kelowna en est un bon exemple, comme nous le soulignons dans *Perspective* il y a quelques années. Plus récemment, nous vous présentions l'histoire de John Soderberg, directeur de la succursale de Yellowknife, qui a passé une journée en fauteuil roulant. Toutefois, certaines déficiences sont moins visibles que d'autres, et si la plupart d'entre nous avons accompli d'énormes progrès afin de faciliter l'accès aux fauteuils roulants, nous ne pensons pas toujours qu'il y a d'autres besoins.

Un autre changement dans notre milieu de travail est la variété des supports dont nous disposons pour communiquer afin de rendre nos services et notre information disponibles à tous les Canadiens.

Autant une brochure sur la rénovation résidentielle peut se révéler d'un usage limité pour une personne ayant une déficience visuelle, autant une vidéo sur l'assurance hypothécaire risque d'être partiellement incomprise par une personne malentendante.

Certains médias substituts, comme les documents en braille, existent depuis nombre d'années. D'autres sont issus des progrès technologiques, mais l'utilisation de médias substituts afin de transmettre l'information devient de plus en plus préoccupant. Les ministères et organismes fédéraux élaborent des politiques, de concert avec un grand nombre d'associations nationales.

À la SCHL, nous sommes en train d'examiner quels médias substituts seront utilisés.

Au Bureau national, Marie Stark prépare des requêtes à la haute direction, qui auront peut-être déjà été approuvées au moment de mettre sous presse notre article. Bien entendu, l'utilisation de tels médias substituts n'est pas réservée à nos clients externes. Nous devons également nous pencher sur les besoins de nos propres employés.

Voici quelques exemples des différents médias substituts disponibles :

- Les audio-cassettes sur lesquelles est enregistré le contenu de publications.
- Les publications à gros caractères.
- Les disquettes qui permettent aux usagers d'accéder à l'information au moyen d'un ordinateur relié à une imprimante en braille, à un synthétiseur vocal, à un écran grossissant les caractères ou à tout autre appareil adapté.
- Le braille – une méthode tactile de lecture et d'écriture qui repose sur des points en relief.
- Les vidéos ou les films avec sous-titres codés ou non codés. Les sous-titres non codés sont visibles par tous les téléspectateurs, alors qu'un décodeur est requis pour lire les émissions avec sous-titres codés.
- Les télécriteurs ou les appareils de télécommunication pour les malentendants qui ne peuvent se servir des téléphones ordinaires. Ils permettent d'avoir une conversation suivie à l'aide d'un imprimé ou d'un écran de terminal.

Vous en saurez bien davantage prochainement. ■

# LE PAREL EST DE RETOUR

Les employés qui s'occupaient du PAREL, le Programme d'aide à la remise en état des logements, savaient que celui-ci jouissait d'une certaine popularité. Toutefois, ils n'avaient pas réalisé l'ampleur de cette popularité jusqu'à ce que l'on annonce la fin du programme à la fin de 1993.

Soudainement, les lettres ont commencé à arriver. Les clients étaient déçus de ne plus pouvoir recevoir d'aide à cause d'un manque de fonds, et les agents d'administration du programme craignaient de perdre leur gagne-pain. Les municipalités ont fait remarquer à quel point le PAREL leur était utile dans l'entretien du stock de logements existants.

Mais voilà que le PAREL est de retour. En janvier, le gouvernement a annoncé que 100 millions de dollars seraient dégagés pour assurer le maintien du programme au cours des deux prochaines années.

Lorsqu'elle a appris la nouvelle, Lucy Gagné du Centre des relations publiques a immédiatement pensé qu'il ne manquait plus qu'une... chanson thème pour souligner l'événement. Elle et son fils Erik se sont mis au travail et en ont composé une sur un air de rap.

Le retour de PAREL a été bien accueilli par le Groupe de l'amélioration des logements au Bureau national et par le personnel des bureaux extérieurs chargé de l'administration du programme. «Il y avait beaucoup d'incertitudes concernant l'avenir du PAREL. Nous sommes heureux que le programme soit de retour et de pouvoir ainsi continuer de venir en aide aux ménages à faible revenu afin qu'ils puissent effectuer les réparations dont leur logement a grand besoin.»

Le PAREL se compose de deux volets. Le PAREL pour propriétaires-occupants qui fournit une aide aux propriétaires-occupants à faible revenu afin qu'ils améliorent la salubrité et la sécurité de leur logement, et le PAREL pour personnes handicapées, grâce auquel on peut apporter des modifications à un logement afin de le rendre plus accessible à un occupant handicapé. Un autre programme, le Programme de réparations d'urgence (PRU) a également été rétabli. Par son entremise, les propriétaires-occupants qui habitent en région rurale peuvent recevoir une subvention de façon à effectuer les réparations d'urgence nécessaires afin de rendre le logement sécuritaire.

Le rétablissement du PAREL et du PRU s'inscrit dans le cadre du programme de relance économique du gouvernement, étant donné l'apport important de main-d'œuvre que représente le secteur de la rénovation. Bien que les fonds fédéraux affectés au PAREL et au PRU soient moins élevés qu'en 1993, les provinces et les territoires ont été invités à contribuer à ces programmes. «Nous croyons que si un plus grand nombre de provinces et de territoires décident de partager les frais de ces programmes, nous serons en mesure d'aider autant de ménages, sinon plus, que l'an dernier», a déclaré Mike Daley, vice-président, Programmes.

Le PAREL est en place depuis le début des années 70, et bien qu'il ait été quelque peu modifié au fil des ans, il s'agit essentiellement du même programme. On reconnaît cependant que certains changements pourraient nous permettre de mieux servir les Canadiens à faible revenu. C'est la raison pour laquelle on envisage des changements plus tard au cours de l'année.

Entre-temps, le personnel responsable de l'administration du programme s'affaire à remettre en place le PAREL. ■



# Gord Swan exprime son point de vue

Pourquoi le Bureau du Vérificateur général du Canada a-t-il invité Gord Swan, directeur exécutif de la Direction générale des services d'information de gestion de la SCHL, à prononcer une allocution lors du symposium intitulé «Systemes en developpement - Meilleures pratiques», qui a eu lieu à l'automne 1993? Tout simplement parce que la SCHL a réussi à mettre au point d'importants systemes d'application et que le vérificateur général et le co-parrain du symposium, le Secrétariat du Conseil du Trésor, souhaitent faire part de cette réussite à plus de 150 hauts fonctionnaires et membres du secteur privé.

Depuis 1983, la SCHL a mis au point plus de 100 applications, dans la plupart des cas en respectant les délais et les budgets prévus. Il n'en a pas toujours été ainsi. Il y a plus de 12 ans, la SCHL avait des problèmes. Elle devait trouver de meilleures solutions, et elle a réussi. Ces solutions lui ont permis de devancer les ministères fédéraux sur le plan de la technologie. D'ailleurs, l'invitation à participer au symposium confirme l'avance de la SCHL.

Le symposium a été organisé dans le but d'obtenir les conseils d'«experts», tant du secteur public que du secteur privé, sur les moyens d'éviter les dépassements de coûts et la prétendue inefficacité de certains systemes mis en application dans les ministères. Gord a convaincu son auditoire qu'«on arrive au bout du tunnel».

Gord a parlé de l'expérience de la SCHL et du processus de planification stratégique, appelé le Plan SIG. L'élaboration du Plan SIG permet d'établir les priorités en matière d'investissement en se fondant sur les activités de la Société. Le Plan SIG permet également de déterminer les facteurs essentiels au succès de l'organisation ainsi que les secteurs d'activité et les méthodes les plus susceptibles de tirer profit d'un investissement dans le domaine de l'informatique. En outre, le Plan SIG permet à la SCHL de faire les bons choix, suffisamment à l'avance, et d'obtenir le meilleur rendement du capital investi.

En décrivant les diverses étapes de l'élaboration du Plan SIG, Gord a mis l'accent sur certains facteurs essentiels à son succès : un solide engagement de la part des cadres supérieurs et la participation active des utilisateurs. Le personnel

de la DGSIG ne s'isole pas pour concevoir un système d'application et il n'impose pas le fruit de son travail au secteur d'activité concerné. En fait, l'utilisateur participe au projet de l'étape de la planification à la mise au point finale. La DGSIG peut ainsi concevoir une application adaptée aux besoins du secteur d'activité en question tout en tenant compte de la technologie disponible. De cette façon, les risques sont réduits au minimum.

La méthode de planification adoptée par la DGSIG dans le domaine de la technologie a contribué à la création d'un nombre encore plus grand d'applications, ce qui a permis à la DGSIG de devenir une organisation très efficace et très productive. D'ailleurs, les secteurs public et privé reconnaissent que la SCHL mérite sa réputation de chef de file en matière de technologie de l'information. ■

Saviez-vous que...

## À propos de votre COEUR

- Environ 75 000 Canadiens meurent chaque année d'une maladie de cœur ou d'un accident cérébrovasculaire, ce qui représente 40 p. 100 de tous les décès. Ensemble, le cancer, les accidents et le SIDA font moins de victimes. De ce nombre, 44 000 décès sont attribuables à une crise cardiaque, 14 000, à un accident cérébrovasculaire, et 17 000, à une autre forme de maladie cardiovasculaire comme l'hypertension ou l'artériosclérose.
- L'accident cérébrovasculaire se produit lorsque le flux sanguin cesse d'être acheminé vers le cerveau, ce qui prive celui-ci d'oxygène. Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de mourir d'un accident cérébrovasculaire, mais elles risquent moins de souffrir d'une maladie du cœur.
- Aujourd'hui, un Canadien sur quatre est atteint d'une maladie cardiovasculaire. Chaque année, 150 000 personnes font une crise cardiaque, et 50 000 sont victimes d'un accident cérébrovasculaire.
- Des millions d'autres personnes sont en danger : 3,5 millions de Canadiens ont un taux de cholestérol trop élevé, 4 millions souffrent d'hypertension artérielle, 6,5 millions fument, et 11 millions ne font pas du tout d'exercice. Par ailleurs, certaines personnes peuvent appartenir à plus d'un des groupes ci-dessus.
- Plus de 100 000 bénévoles aident la Fondation des maladies du cœur du Canada, et beaucoup de ces personnes participent aux campagnes de financement.
- Dans plus de 500 hôpitaux, universités et écoles de médecine du Canada, des équipes de chercheurs essaient de trouver des moyens de sauver des vies.
- Les employés du Bureau national et de la Succursale d'Ottawa ont entendu parler du fameux Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa, fondé en 1976 par le docteur Wilbert Keon, maintenant sénateur. L'Institut compte 750 employés, et on y pratique environ 1 650 opérations par année, y compris des transplantations. Les employés de la SCHL pourront appuyer l'Institut lors du téléthon qui sera télédiffusé par CBC les 2 et 3 avril prochain. ■

Plus de  
100 000  
bénévoles  
aident la  
Fondation  
des mala-  
dies du  
cœur du  
Canada



# CONSEILS À LA CLIENTÈLE DANS LE DISTRICT DE LONDON

par Carol A. Dumaw

Le programme de conseils à la clientèle du Programme de logement pour les ruraux et les autochtones (LRA) est de toute évidence tout aussi avantageux pour les clients que pour la SCHL.

au programme, ils sont fiers de leur logement, font confiance à la SCHL et comprennent mieux leur engagement ainsi que les attentes que l'on a envers eux», affirme Roxanne. Par ailleurs, les princi-

logement social dans d'autres bureaux sont, à divers niveaux, engagés dans des activités de counselling.

Pour participer au LRA, les clients doivent avoir des besoins impérieux de logement. «Avant que Wendy devienne conseillère à temps plein au bureau de London, nous avons trop souvent travaillé très fort pour placer les clients appropriés dans une maison, les aider à emménager, pour ensuite les laisser sans filet de sécurité, sans autre contact avec la SCHL et, ce qui est plus important encore, sans sentiment de responsabilité», déclare Pat O'Hare, agente, Programme de logement social, London.

Selon Pat, les principaux objectifs des conseillers à la clientèle à la Succursale de London sont d'établir un solide rapport avec les clients, de protéger les actifs de la Société en assurant l'entretien continu des propriétés, de contrôler les baux ou les ententes hypothécaires, et de réduire les arriérés.

Selon Wendy, son principal rôle consiste à apprendre ce dont ses clients ont besoin. «On demande souvent de l'aide dans le domaine financier et budgétaire. J'ai récemment passé une après-midi avec une cliente qui en savait peu sur la façon de gérer ses obligations mensuelles. Elle était tellement reconnaissante de l'intérêt que je lui ai porté et du temps que j'ai passé avec elle que cela m'a vraiment réjoui.»

Un autre aspect du travail de Wendy consiste à établir des liens avec les partenaires de la SCHL dans le domaine de



Roxanne Harper s'entretient avec Ray Burse.

«Durant la consultation sur le LRA tenue en 1990, les dirigeants des collectivités, les clients, les partenaires de la SCHL et les agents ont clairement indiqué que la Société avait besoin d'intensifier ses efforts pour guider et aider les clients du LRA», affirme Roxanne Harper, agente de formation en conseils à la clientèle du groupe LRA au Bureau national. Par suite de cette consultation, le Bureau national a produit à l'intention des clients, qu'ils soient propriétaires-occupants, qu'ils louent leur logement avec option d'achat ou qu'ils occupent un logement locatif, du matériel de soutien exposant leurs responsabilités et celles de la Société. On a aussi mis sur pied des programmes de formation destinés aux conseillers à la clientèle.

Roxanne ajoute que le principal avantage pour les clients du programme est que les propriétaires-occupants deviennent conscients de leur investissement et de la nécessité de le protéger, tandis que les occupants de logements locatifs acquièrent un sentiment de fierté en eux-mêmes et envers leur collectivité. «Grâce

poux avantages pour la SCHL sont un moins grand roulement de clients, des coûts d'entretien inférieurs et, bien sûr, un moins grand nombre de cas d'arriérés.

Actuellement, Wendy Bilyea de la Succursale de London est la seule conseillère LRA à temps plein qui travaille pour la SCHL, quoique des employés chargés du



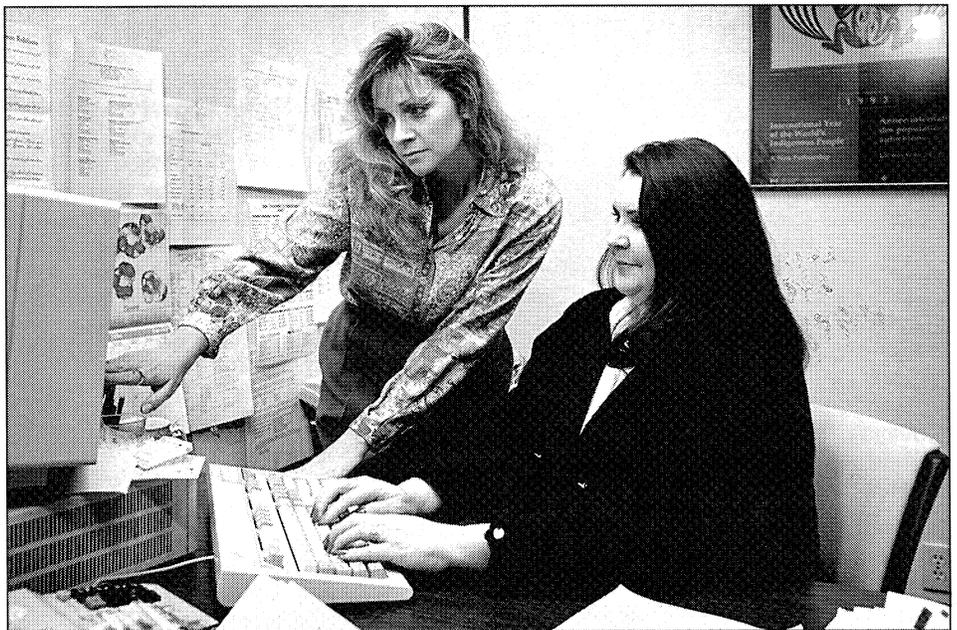
Bavardage dans la cuisine : on voit Wilson et Violet Dodge, clients locatifs du LRA, et Wendy Bilyea, conseillère auprès des clients du LRA.

l'habitation. Elle doit savoir quand et comment référer un client à d'autres organismes. Elle doit, par exemple, référer un client à un travailleur social lorsqu'il a besoin d'aide avec les tâches d'entretien ménager de base. Pour bien servir ses clients, Wendy établit aussi des liens avec les municipalités et les compagnies de services publics.

Wendy exprime bien son enthousiasme lorsqu'elle affirme : «J'éprouve un tel sentiment du devoir accompli. Chaque visite à un client présente de nouveaux défis. Il importe bien sûr d'avoir des rapports positifs avec les clients. Au commencement, j'avais des conversations plutôt superficielles au début d'une visite, mais maintenant que je connais mieux mes clients, je m'intéresse vraiment à eux, à leurs enfants et à leurs problèmes. J'ai même été invitée à un mariage récemment.»

La grande variété d'ethnies que l'on retrouve dans le district de London ajoute une autre dimension au travail de Wendy. «J'ai vraiment dû apprendre ce qui fonctionne avec un groupe et ce qui ne fonctionne pas avec un autre. J'ai eu beaucoup de difficulté à m'habituer au fait que certaines femmes mexicaines mennonites communiquent avec moi seulement par l'intermédiaire de leur mari. Je dois constamment m'adapter et me servir de ma capacité de changer le cours des choses au beau milieu d'une situation, déclare Wendy. J'ai beau planifier ce dont nous allons parler durant une rencontre, le moment venu, un nouveau problème peut être survenu. Je crois que la flexibilité et l'écoute sont les aptitudes que je dois utiliser le plus.»

En plus d'avoir de très bonnes aptitudes pour les relations interpersonnelles, les conseillers à la clientèle comme Wendy doivent être bien formés. Le groupe LRA a mis sur pied un programme de formation en deux phases visant à sensibiliser les conseillers aux besoins des clients et à améliorer leurs compétences. «En 1992, nous avons mis en œuvre la première phase, qui consistait en un programme de formation de deux jours offert dans les régions et qui aidait les conseillers à mieux connaître les besoins et les caractéristiques de leurs clients, affirme Roxanne. La deuxième phase découlait en partie de l'incidence qu'ont eu les initiatives de Pat et Wendy à London. Cet atelier était davantage une étude pratique de la résolution de problèmes, des compétences en négociation, du counselling financier, de la façon de traiter les arriérés et d'aider à l'entretien et aux réparations.»



Pat O'Hare, agent de programme au logement social, fait l'entrée de certaines données, sous le regard de Wendy Bilyea.

Jusqu'à présent, près de 400 personnes ont participé au programme de formation du LRA. Roxanne précise que 51 p. 100 des participants sont des employés d'organismes partenaires comme les autorités provinciales en matière de logement, les agents d'administration autochtones et les organismes communautaires locaux.

Il est difficile d'évaluer l'efficacité de notre programme de formation et de conseils aux clients», affirme Roxanne. La communication avec les clients s'améliore et le bulletin de la Succursale de

London ainsi que le sondage à l'intention des clients en sont de bons exemples. Une réduction importante des arriérés à London et dans d'autres bureaux est un autre exemple de la réussite du programme.»

Cela fait moins d'un an que la succursale jouit des services d'une conseillère à temps plein, mais il est évident que l'on a fait beaucoup de progrès dans la satisfaction des besoins des clients du LRA. L'ouverture des lignes de communication entre la SCHL et les clients grâce à ce programme continuera de bénéficier aux deux parties. ■

## AVEZ-VOUS DES QUESTIONS?

Lors d'une réception à laquelle il assistait durant le temps des Fêtes, un employé du Centre des relations publiques s'est senti gêné de ne pas pouvoir répondre à une question qu'on lui posait au sujet de la SCHL.

De retour au bureau, il nous a fait part de cet incident et de son embarras. Après discussion, nous avons convenu qu'il serait bon de publier de courts articles qui permettraient à tous de répondre à des questions fondamentales à propos de la Société.

Veuillez donc nous aider!

Essayez de vous souvenir des questions que des gens de l'extérieur vous ont déjà posées sur la SCHL. Lesquelles revenaient le plus souvent, peu importe si vous pouviez y répondre ou non?

Veuillez nous les transmettre par CORONET à PERSPECT NO7 au plus tard le 30 avril. Nous publierons certaines des questions les plus fréquentes (et les réponses) dans un prochain numéro. ■



# CARTES POSTALES DU JAPON ET DE LA CORÉE

par Gene Fichel

En novembre dernier, je suis revenu d'un séjour de deux semaines fort intéressant et productif que j'ai fait au Japon et en Corée en compagnie de Doug Stewart, Directeur exécutif, Recherches et relations internationales, et de Claude Williams, Directeur, Relations internationales. Ce voyage a été pour nous une occasion unique d'ouvrir des horizons nouveaux. Voici un aperçu de notre tournée ainsi que certaines idées sur les activités de la SCHL au plan international.

Le but premier de notre voyage était de participer à la 11<sup>e</sup> réunion du comité canado-japonais sur l'habitation, tenue à Tokyo. Créé en 1973, ce comité se rencontre tous les deux ans, en alternance au Canada et au Japon. En ma qualité de président de la délégation canadienne qui était formée d'une douzaine de représentants clés des secteurs public et privé, j'ai eu de nombreuses occasions d'acquiescer des connaissances de première main sur les différents aspects du logement au Japon.

Les premières réunions du Comité étaient axées sur deux objectifs : d'abord, enseigner aux Japonais les techniques de construction de maisons à ossature de bois et ensuite, emmener ceux-ci à modifier leurs codes du bâtiment et de prévention des incendies afin de permettre la construction de maisons à ossature de bois. Ces objectifs ont été atteints avec succès, puisque le Japon construit maintenant quelque 50 000 logements à ossa-

ture de bois par an, et que la valeur des exportations canadiennes de bois de construction et de contreplaqué au Japon s'élève à 1,5 milliard de dollars par année.

Une fois les objectifs initiaux atteints, les échanges bilatéraux se sont orientés vers les produits et les systèmes à valeur ajoutée du secteur du logement. On met de plus en plus l'accent sur l'éconergie, la technologie de la maison intelligente, les maisons préfabriquées et les éléments de construction.

La SCHL a ajouté de nouveaux points à l'ordre du jour de la dernière réunion, comme l'habitation écologique et le développement communautaire. Nous avons également rendu compte de notre travail dans le domaine des maisons saines, du logement des aînés et des modes de financement. Les Japonais ont été très réceptifs à nos idées, et j'espère que nous aurons la possibilité d'approfondir le dialogue à ce chapitre.

Nous avons également assisté à l'inauguration d'un ensemble d'habitation de 400 logements à Neyagawa, ville jumelée à la municipalité de Oakville, en Ontario. Une importante délégation de Oakville s'y trouvait d'ailleurs. Fait intéressant, toutes les briques de l'ensemble, les bancs de parc et les lampadaires provenaient de l'Ontario, et les carreaux de granite étaient importés du Québec. Nous nous sommes aussi rendus à Osaka, où on a entrepris la construction



Gene Fichel signant des autographes à l'Expo 93, à Taejon, en Corée.

d'un premier ensemble d'habitation de trois étages, à ossature de bois, dans le cadre d'un projet de démonstration conjoint.

Nous avons été surtout impressionnés par les installations de recherche et de développement, tant publiques que privées. Principal producteur de logements au monde, le Japon a enregistré 1,42 million de mises en chantier en 1992. Puisque des entreprises produisent à elles seules environ 50 000 logements par année, la capacité d'investissement en recherche et en développement du secteur privé est étonnante. Chaque grande entreprise possède ses propres installa-



Gene Fichel assis dans la première rangée, au centre, en compagnie des membres du Comité canado-japonais sur l'habitation.

tions qui lui permettent de faire de la recherche dans différents domaines comme les matériaux de construction, les techniques de bâtiment et les styles de vie. Le centre japonais du bâtiment, organisme sans but lucratif créé par le ministère de la construction, est le maître d'œuvre en matière de recherche et de développement. Une visite de ce type constitue le premier pas dans l'établissement de relations commerciales mutuellement avantageuses pour les deux pays.

Pendant que nous étions au Japon, la SCHL y présentait un autre volet de ses activités internationales. Tokyo est l'une des 12 villes visitées par Peter Connolly et George Hendela pendant leur tournée de trois semaines qui visait à lancer notre programme d'emprunts sur les marchés financiers. Comme vous le savez, les fonds amassés par l'entremise de ce programme seront utilisés pour financer des prêts directs. Lors d'une réception donnée à l'ambassade du Canada, j'ai trouvé fort encourageante la réponse de la communauté financière japonaise à l'égard de notre projet. Le bilan de la tournée et des efforts déployés par toute l'équipe a été impressionnant. Les investisseurs étrangers ont en effet très bien accueilli la première émission de la SCHL, grâce à laquelle nous avons rassemblé un milliard de dollars pour financer les prêts hypothécaires destinés au logement social.

La Corée étant à proximité, nous nous sommes arrêtés à Séoul pendant plusieurs jours, sur le chemin du retour, pour assurer le suivi des contacts établis par M. Bennett lors d'une visite précédente. En Corée, une poignée d'entreprises privées très puissantes font fonctionner le secteur de la construction. Nous avons rencontré six des intervenants clés pour discuter de la situation du logement

en Corée et pour promouvoir le système d'habitation canadien. Nous avons également visité des collectivités témoins et des chantiers de construction, ce qui nous a permis de mieux comprendre les enjeux auxquels la Corée doit faire face en matière de logement et les démarches entreprises. Dans ce pays, une grande partie des logements se trouvent dans des immeubles d'appartements à très forte densité. La vue de ces tours alignées les unes après les autres est des plus impressionnantes.

Nous sommes aussi allés voir les dirigeants de la banque coréenne du logement afin de poursuivre les discussions amorcées lors de leur venue au Canada pour se renseigner sur l'assurance-hypothécaire et le programme des titres hypothécaires de la Société.

Un autre point saillant de notre séjour en Corée a été l'Expo 93, à Taejon. Le pavillon du Canada était l'un des plus populaires de l'exposition, et le stand de la SCHL sur la collectivité écologique interactive a suscité beaucoup d'intérêt en ce qui a trait à la technologie durable. En plus de monter un stand, la SCHL a contribué à la réussite de cet événement en y détachant pendant un an Ann Lucciola. La présence de la SCHL à Taejon nous a permis de montrer notre savoir-faire et les produits canadiens, dans le but de trouver des débouchés extérieurs pour le secteur de l'habitation canadien.

En plus d'être une expérience unique, ce voyage démontre les nombreuses



*Visite d'un chantier de construction d'appartements à Séoul. Pouvez-vous reconnaître quatre de ces visages? (Vous trouverez des indices dans l'article!)*

raisons pour lesquelles la SCHL intervient sur la scène internationale. En tant qu'organisme d'information, il est important d'être à l'affût de l'évolution de l'habitation et des établissements humains. En plus de faire connaître notre savoir-faire, nous pouvons apprendre beaucoup de l'expérience des autres.

La Société a également un rôle à jouer pour aider le secteur de l'habitation canadien à profiter des possibilités qui s'offrent sur le plan international. Il s'agit de possibilités qui découlent d'un certain nombre de facteurs : nouvelles ententes commerciales comme l'ALENA, évolution du climat social et politique en Europe centrale et de l'est et apparition de nouvelles économies fondées sur les échanges commerciaux dans les pays côtiers du Pacifique. Au cours de la prochaine année, la SCHL entreprendra une série de consultations dans le but d'élaborer une stratégie commerciale visant à aider le secteur de l'habitation à tirer profit de ces possibilités.

Notre rôle sur le plan international étant appelé à évoluer, les contacts personnels et l'expérience acquise de première main lors de nos voyages sont inestimables. Je suis confiant que nous aurons bien des choses intéressantes à communiquer à nos homologues japonais qui nous visiteront en 1995, à l'occasion de la 12<sup>e</sup> réunion du Comité canado-japonais sur l'habitation. ■

*Gene Fichel, à droite, rencontre le président de Dong-An, l'une des trois plus grandes entreprises de construction en Corée.*





# Succursale de Fredericton honorée comme employeur

par Adèle Poirier

Depuis à peu près un an, Vicky Fullerton et sa copine Mary Jane travaillent à la Succursale de Fredericton environ deux jours par semaine. Elles font toutes sortes de tâches comme arroser les plantes ou apposer des timbres sur des enveloppes. Vicky se déplace en fauteuil roulant, mais cela n'entrave pas du tout ses capacités. Elle aime bien travailler dans un bureau, et elle est heureuse de jouer un rôle utile à la SCHL.

Vicky est entrée au service de la SCHL par l'intermédiaire de *Jobs Unlimited*, un organisme sans but lucratif local qui forme des clients adultes ayant des difficultés mentales, puis leur trouve des emplois auprès d'entreprises locales. Vicky est la troisième cliente à travailler à la SCHL depuis que la Succursale de Fredericton fait partie de *Jobs Unlimited* en tant qu'employeur, soit depuis trois ans.

Barbara Cross, directrice, Ressources humaines, a contribué de façon importante à faciliter la participation de la SCHL au programme; elle a tenu des discussions, tant avec le groupe qu'avec les clients éventuels, afin de s'assurer d'un bon appariement entre le client et l'employeur.

• **Barbara Cross,**  
• **directrice,**  
• **Ressources**  
• **humaines, a**  
• **contribué de**  
• **façon impor-**  
• **tante à faciliter**  
• **la participation**  
• **de la SCHL au**  
• **programme**

Une fois par année, les organismes qui participent au programme sont honorés au cours d'une soirée où l'on présente des plaques aux employeurs ayant solidement appuyé les buts de *Jobs Unlimited*.

Cette année, Vicky a présenté une plaque à Gary Glauser, directeur provincial intérimaire et directeur de succursale, en reconnaissance de la participation de la SCHL au programme en tant qu'employeur.

En remerciant *Jobs Unlimited*, Gary a affirmé qu'il croyait fermement à la nécessité des services offerts par *Jobs Unlimited*. Il a ajouté que la participation d'entreprises locales est indispensable au succès du programme et que le rôle de soutien à la collectivité offert par *Jobs Unlimited* est important pour la Succursale de Fredericton.

Il y a 10 ans, le programme a été créé à Fredericton pour donner l'occasion aux adultes ayant des difficultés mentales de devenir des membres productifs de leur collectivité et de vivre de nombreuses relations interpersonnelles (une situation que la plupart d'entre nous considèrent comme acquise). À présent, plus de 100 clients travaillent dans la ville de Fredericton. La SCHL est fière de participer à ce programme dynamique qui aide les gens comme Vicky à donner toute leur mesure.



(Debout, de g. à dr.), Barbara Cross, directrice, Ressources humaines, Gary Glauser, directeur provincial intérimaire et directeur de succursale et Diane Doucette, commis, Ressources humaines, administration et SIG, acceptent une plaque présentée par Vicky Fullerton (au centre) à la soirée des employeurs de *Jobs Unlimited*.



# Atelier sur le logement des autochtones en milieu urbain de l'Ontario

par Susan Bjorn

Cette année, l'Atelier sur le logement des autochtones en milieu urbain de l'Ontario a été donné par *Neeche-Wehn Homes Inc.*, à Sault-Ste-Marie. Cet atelier annuel donne l'occasion aux gestionnaires, au personnel et aux conseils d'administration d'ensembles de logement pour autochtones en milieu urbain ainsi qu'aux employés de la SCHL d'échanger de l'information et d'améliorer le logement des autochtones qui habitent des agglomérations urbaines.

En tant qu'agence canadienne de l'habitation, la SCHL doit comprendre les besoins des personnes qu'elle aide à loger et tenter d'y répondre. Si elle comprend les coutumes et les pratiques des autochtones, la SCHL peut élaborer et appliquer des programmes de logement mieux adaptés aux besoins de certains de ses clients. Des initiatives comme cet atelier nous permettent d'obtenir, des gens qui habitent et qui gèrent des ensembles subventionnés par la SCHL, des renseignements de pre-

mière main sur le logement des autochtones en milieu urbain.

Une «cérémonie des herbes sacrées» ou «cérémonie de foin d'odeur», durant laquelle on fait brûler de la sauge, a marqué le début de l'atelier. Les 210 participants ont formé un cercle pendant que l'Aîné Peter Migwanis commençait sa prière. Il nous a demandé de laisser nos cœurs et nos esprits s'ouvrir pour partager nos expériences respectives et apprendre les uns des autres, puis il a béni l'atelier. La cérémonie visait à purifier les esprits et les âmes des participants, de manière à ce qu'ils prennent un nouveau départ.

L'atelier a couvert toute une gamme de sujets, notamment les finances et l'administration, l'entretien et les réparations, et la sensibilisation culturelle. Au cours des séances, on a également traité d'autres points comme le fonctionnement et l'entretien quotidiens des ensembles de logement, les conseils aux locataires et certains problèmes sociaux tels le racisme, les abus et les mauvais traitements.

La séance de sensibilisation culturelle a été à la fois intéressante et informative.



*Bill Mulvihill, directeur général de la région de l'Ontario, prend la parole à l'atelier.*

Les participants ont établi des parallèles entre la culture autochtone et d'autres cultures. Les présentateurs ont aussi expliqué certaines différences culturelles susceptibles de causer des malentendus.

La troupe de théâtre *Family Life Theatre Presentations* a présenté un sketch captivant sur la violence familiale. Le jeu des acteurs était si vraisemblable que plusieurs spectateurs étaient prêts à

Mieux les employés de la SCHL comprennent les besoins de leurs clients, mieux ils sauront satisfaire aux exigences en matière de logement. Susan Bjorn, normalement de la Succursale de Thunder Bay mais en affectation temporaire au Bureau régional de l'Ontario, était parmi les employés qui ont récemment assisté à un atelier sur le logement des autochtones en milieu urbain tenu en Ontario. C'est elle qui a rédigé ce rapport. Parmi les autres participants, notons : Andy Hammond, Glenda Restoule, Bill Mulvihill et Nazir Nathoo du Bureau régional de l'Ontario; Fatima Barros, Line Gullison et Tom Kerwin du Bureau national; Greg Williams de la Succursale de Sault-Ste-Marie; Brian Ellis, Irene Sammon, Angela Roy, Joe Salvalaggio, Tim Young et Leslie Heggie de la Succursale de Sudbury; Bill Bradica de la Succursale de Thunder Bay; Allan Krisciunas de la Succursale d'Ottawa; T.J. Lee de la Succursale de London; et Gloria Morrison de la Succursale de Hamilton.

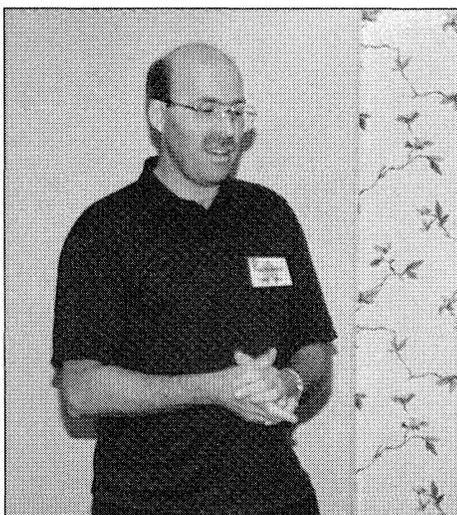


*Après la séance vient la détente : de g. à dr. autour de la table, on peut voir Brian Ellis, Allan Krisciunas, Bill Bradica, Gloria Morrison et Nazir Nathoo.*

s'élançant pour venir en aide à Cathy, le personnage de l'épouse victime de mauvais traitements. Après la pièce, il y a eu une discussion de groupe sur la prévention et sur les recours dont disposent les personnes qui soupçonnent l'existence de violence familiale.

Les employés de la SCHL ont participé à l'animation des séances de l'atelier qui portaient sur les finances et l'administration, ainsi que sur l'établissement des budgets. Ces séances ont permis de montrer comment les recettes servent à couvrir les dépenses d'administration des ensembles de logements et de souligner qu'une analyse minutieuse est nécessaire pour assurer la bonne marche de l'ensemble.

Le troisième jour, comme l'atelier tirait à sa fin, j'avais une bien meilleure idée de tout ce que comporte le Programme de logement pour autochtones en milieu urbain. Les ensembles de logements que nous produisons dans le cadre de ce programme ne correspondent plus à de simples chiffres ou à des logements; maintenant, ils représentent des gens. À l'atelier, il n'a pas été seulement question d'aider des ménages à faible revenu à obtenir un logement abordable, de taille et de qualité convenables. On s'est aussi penché sur les peuples autochtones et sur leur intégration dans les agglomérations urbaines. Si nous comprenons mieux la culture autochtone, nous pourrions peut-être faire en sorte que la transition vers les centres urbains se fasse plus facilement.



Andy Hammond, directeur de la Gestion du portefeuille au Bureau régional de l'Ontario, anime une séance sur l'établissement des budgets.

## LA FOLIE S'EMPRE DU BUREAU DE BARRIE



Dans de nombreux bureaux, on choisit une journée où tous les employés portent des vêtements sport afin de recueillir des fonds pour des organismes locaux comme Centraide. Le Bureau de Barrie est allé au-delà de cette pratique habituelle, en ajoutant une journée «folle et extravagante» parrainée par le Groupe consul-

tatif des femmes et organisée par Wendy Wilkinson, représentante de ce groupe.

Annette «Annettabelle» Bowman, réceptionniste (deuxième à partir de la droite sur la photo) a remporté le prix. Les autres personnes sur la photo sont, de g. à dr., Jody Boudreault, Denyse Quinn, Susan Gosnell, Karen Kimber, Irene Charlton et Jeannette Vanovcan.

### Succursale de Calgary :

## Séance pour les clients

par Rob Smith

Le 8 décembre dernier, la Succursale de Calgary a invité des représentants de dix des plus grands prêteurs sur le territoire de la succursale à assister à une séance d'une demi-journée pour leur donner l'occasion de nous faire part de leurs idées et, ainsi, de participer à l'établissement de notre plan commercial pour 1994. On leur a demandé comment la SCHL pourrait modifier ses lignes de conduite et méthodes qui, d'après eux, entravent les transactions commerciales.

On a employé pour la réunion la même formule de remue-méninges qu'en GQT (Gestion de la qualité totale), chaque représentant consignait ses suggestions et points à discuter sur des «notocollants». Les notes ayant été organisées sur un tableau de papier en les regroupant dans diverses catégories, on a ensuite procédé à une table ronde.

Plusieurs points essentiels ont été discutés, notamment, le dégageant d'avoir propre, les rentes hypothécaires, le Programme d'assurance-prêt pour accédants à la propriété, la ligne de conduite sur les

logements en copropriété, les méthodes de souscription visant les collectifs d'habitation, les communications avec nos clients, la formation des clients, le financement des logements de rapport et les engagements personnels.

On a également discuté des initiatives de commercialisation proposées par la SCHL pour 1994. Nous avons ensuite recueilli les réactions afin de nous assurer que nos activités sont avantageuses tant pour nos clients que pour nous.

Les participants ont affirmé en bloc que la réunion avait été utile et que l'on devrait organiser des séances semblables tous les six mois. Ils ont aussi suggéré de tenir de telles réunions au niveau du Bureau national et des sièges sociaux des prêteurs. Les prêteurs ont eu l'occasion d'exprimer leurs préoccupations et de faire des recommandations auxquelles nous donnerons suite, soit au niveau local, soit au niveau national en transmettant les renseignements à notre Division de la souscription à Ottawa. ■