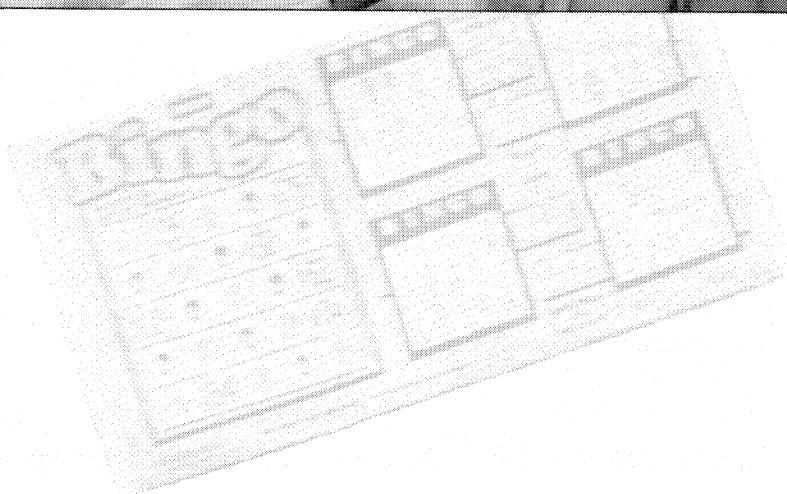


CMHC SCHL
Helping to house Canadians

perspective

Volume 29 1994 No 3



*The Home of
The Future*



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.



Cover photo:

Ontario Lottery Corporation supplied us with this photograph of Louise Charlebois, Corporate Accounting Division at National Office, with her husband Louis Faucher as they collect their prize from an "Instant Bingo" lottery. At the time they won, Louise and Louis said they would save the money to buy a house.

Contents:

The Difference is the People	1
CMHC Looks at the Homes of the Future	2
To Tell of Not to Tell	4
The Apartment of the Future	5
The Future Family Dwelling	6
Keeping Our Systems Secure	7
The Paul, Scott, Heather and Mike Story	8
CMHC Embarks on a New Partnership	9
Thanks CHIC	9
Branch Activities	10
Places We Serve ... London	11
President Hands Out Laurels	13



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 Bellfoy
(Administration Division)

Frances Harding
(Housing Innovation Division)

William Patry
(Insurance Directorate)

Allison Millar
(Ottawa Branch)

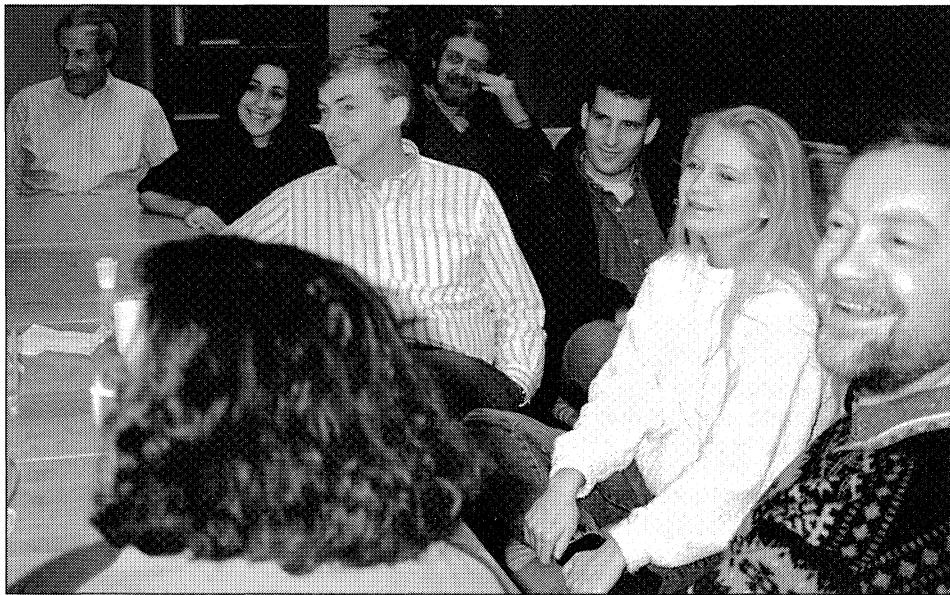
Canada



At CMHC:

The Difference is the People

by Mila Ray, Communications Officer, ORO



Bill Mulvihill with some employees in the cafeteria.

"There are so many positive things about this organization right now — our insurance business is terrific, our MBS is finding its niche, our direct lending has put us on the international map and the quality of our portfolio management is on the leading edge. I know that people are always cautiously nervous about how things are going. We've seen cutbacks in social housing delivery, but that's only one part of a terrific organization."

Bill Mulvihill, General Manager, Ontario Region

For Bill Mulvihill, 1994 is a year of challenge and change. He begins his second year as General Manager, Ontario Region, with very definite goals and a great deal of optimism. While Bill has met many of the staff throughout Ontario, he hopes to put more faces to names in the months ahead. "The difference at CMHC is the people," he says. "We have an excellent staff, with a lot of experience."

One of Bill's goals for this year is to continue the planning process which was started in 1993. "I think

everyone did a terrific job last year, especially since so many of the staff are overworked, but for 1994 I would like to see a greater level of staff involvement in the planning process." He says the planning process is critical because every staff member should see not only how their work fits into the plan, but also know exactly where they fit into the company. "I think the functional plans will let people become more expert in their disciplines," he says. "That will help make people comfortable and happy about the job they're doing."

Staff throughout the region should have an idea of where the company is going and why. "Getting everyone's level of knowledge up and giving them the tools to solve their own problems is a priority this year," Bill says. Being informed leads to empowerment. "I can only empower people if they are given the same context, so they will make the same decisions as I would," he says. "And that's why getting the big picture is so important."

"The Regional Management Committee has committed resources and

training dollars to deliver on the plans put forward by the staff but the only real bottomless pit is education," Bill says. In the past, the Corporation did not always do a good job of telling people where the world was going, so the staff were not always prepared for change. He says, "If we can tell people how their jobs may change and support them with training, we can make sure they stay on the leading edge of their discipline and also help them with their career planning."

Service at a distance is an issue which the Corporation as a whole must solve. Although there are 14 offices in Ontario, as well as Regional Office and National Office, all CMHC staff must learn to function as one team. "This idea stems from our TQM efforts," Bill says. Providing quality service to each other and our outside customers should be a goal for all our staff. "It takes a certain discipline but we really need to commit to it this year," he says.

Management must set the tone for the changes in 1994. Bill sees his role as being part of that team. The General Manager's role used to be telling people what to do, but Bill thinks the management role is evolving. He says, "People should feel free and easy to talk to me or any of the managers without thinking I'm an ogre. I don't think I'm a hard person to deal with."

"I would like everyone to feel comfortable in their jobs, to have a job that's challenging, to be comfortable to speak up and to have a feeling that their ideas count," Bill says.

A major challenge for all staff is to learn more about the products the Corporation sells, so they can be marketed more effectively. "It's hard not to be enthusiastic if you like where you're at — so I think the more comfortable we are in our jobs, the better sales representatives we'll all be in 1994 and beyond." ■



CMHC LOOKS AT THE

We at CMHC work with a wide variety of partners to improve housing today. But our mandate also requires us to look ahead. Many factors will influence Canadian housing in the early 21st century. Not all of them can be predicted from a 1994 perspective. We can and do, however, consider some current trends which we know will affect the future of housing.

One of these is concern for the environment. CMHC's research and our work with the industry emphasize building homes that not only meet the immediate needs of their occupants, but also make a positive contribution to the community now and in the future.

Urban planners and developers are being encouraged to take into account the principles of sustainable development. Canadians' preference for single-family homes on large suburban lots, for example, has environmental, economic and social consequences. The Centre for Future Studies is helping to raise awareness of these consequences, and of some alternatives, through the video, *Reconsidering the Dream: Sustainable Suburbia*. The video shows how neighbourhoods can be made more environmentally friendly, flexible, affordable and diverse.

Will Canadians want to live in smaller homes in more compact communities? They will if their homes are more functional and use space and energy more efficiently. A recent survey, commissioned by CMHC and carried out by the research group Energy Pathways Inc., found that many people regret having purchased large homes because they require too much work to clean, are too expensive to heat and cost too much in taxes.

Other environmentally friendly ideas for the home of the future are presented in the "Green Dream Home" developed by the Greater Toronto Home Builders' Association in cooperation with CMHC. This model home was constructed mainly from

recycled materials, all of which meet or exceed current building standards.

Among the home's innovative features: the concrete foundation contained wood chips, the patio's rubber surface was made from recycled tires, the interior drywall contained recycled newsprint and the carpets were made from recycled plastic bottles. The "Green Dream Home" used recycled materials in the same manner as new materials. Increased use of recycled materials will help to save natural resources, expand the market for recycled products, stimulate research and development into new products, and reduce dumping in landfills.

Of course, we need to build homes that are healthy indoors as well as out.

CMHC is helping to raise awareness of this issue through projects such as the "Healthy Housing" initiative.

"Healthy Housing" is affordable, provides healthy indoor environments, and uses resources such as water and energy efficiently. It responds to evolving household needs using a simple, sensible approach to building, renovation and day-to-day operations. And it's located in communities that are planned and managed to enhance quality of life, protect the environment and ensure economic prosperity.

A design competition conducted in 1991 and 1992 produced two winning designs and four honourable mentions. One of the winning houses has already been constructed in Vancou-



HOMES OF THE FUTURE

ver. It's a small house constructed in the backyard of an existing home. Thanks to the new house's efficient design and an upgrade to the older house, the two houses are expected to have less of an impact on the environment than the older house did alone. The second winner is a completely self-sufficient house that requires no water, sewer or electrical connections. The developer is now arranging for planning permission to build the home in Toronto.

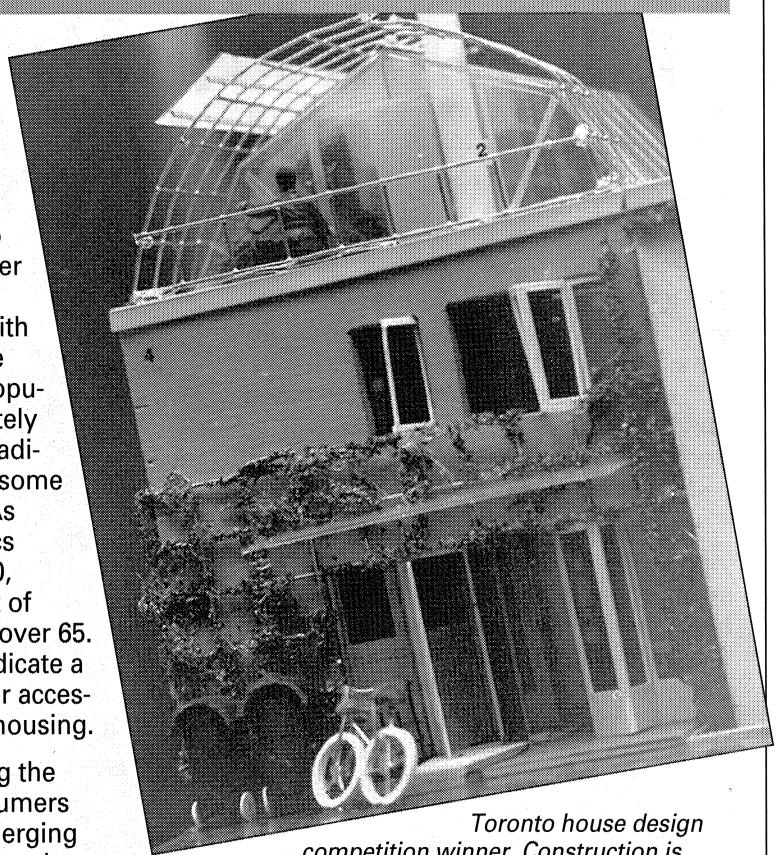
Through publications, videos, presentations and a travelling model house, the "Healthy Housing" initiative demonstrates that it is feasible to build practical, affordable homes that are also environmentally sensible.

The environment isn't the only factor that will affect homes in the future, however. CMHC is also encouraging greater awareness of the needs of people with disabilities and the growing elderly population. Approximately 15 per cent of Canadians report having some sort of disability. As well, demographics show that, by 2030, almost 25 per cent of Canadians will be over 65. These statistics indicate a growing market for accessible, barrier-free housing.

CMHC is making the industry and consumers aware of these emerging housing needs through projects such as the "Open" House, which we designed and built to demonstrate the practicality of barrier-free design. The "Open" House has toured across Canada and was featured on the syndicated television show, *Don't Move — Improve*. It is now on permanent display in Toronto at Access Place, a non-profit resource centre that helps people with disabilities to participate fully in Canadian society.

Another future-oriented CMHC initiative encourages the application of existing knowledge to the design and construction of high-rise apartment buildings. Approximately 17 per cent of Canadians live in multiple-unit buildings ranging from modest rental apartments to luxury condominiums.

Many of these buildings are poorly constructed. CMHC is working to improve this type of accommodation through a joint project with the Canada Centre for Mineral and Energy



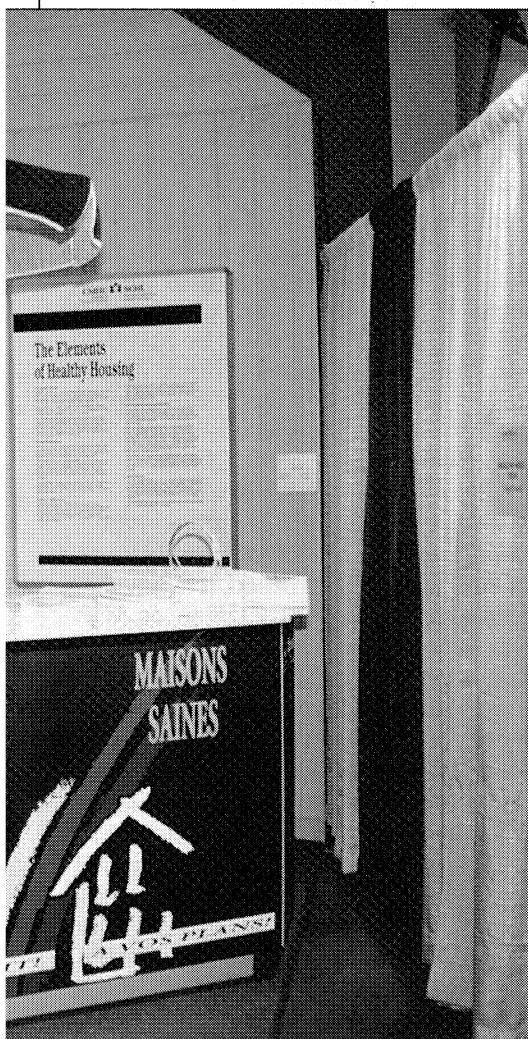
Toronto house design competition winner. Construction is expected to begin this year.

Technology (CANMET), the technology development arm of Natural Resources Canada. See article on page 5.

In many ways, the future is already here. Technology of the sort that used to be seen only on Star Trek already exists and could become quite common in our houses early in the 21st century. Fully automated houses will enable residents to control virtually all appliances through a single panel. CMHC is encouraging and assisting innovative development through our Housing Technology Incentives Program.

A substantial portion of the homes that Canadians will be living in during the next century has already been built. So CMHC isn't just helping to house Canadians today, we're helping to house them in the future, as well. ■

CMHC's Healthy House exhibit.





TO TELL OR NOT TO TELL... THAT IS THE QUESTION

CMHC's Access to Information and Privacy (ATIP) Office is tucked away in a remote corner of the National Office "C" Building. Few employees could find it quickly, yet this office plays a key role in the Corporation's dealings with public and staff alike.

The two Acts of Parliament dealing with access to information and privacy seem, at first glance, to be contradictory; in reality they are not. On the one hand, the *Privacy Act* gives individuals the right to access personal information held in government records (which must be retained for a period of two years) and the assurance that personal information will not be divulged to third parties without their authorization. On the other hand, the *Access to Information Act* provides a right of access to information contained in records controlled by a government institution, in accordance with the principle that government information should be available to the public.

CMHC employees who field questions or enquiries may not always understand fully the provisions of these Acts. Incorrect responses can lead to embarrassment or worse, so the first tip we can offer is: "When in doubt, ask!"

Under the law, CMHC, like other federal agencies, must respond to requests within 30 days. It won't do to simply put a request at the bottom of a pile, intending to get to it when time allows, because time may run out. Simone Julien, who currently receives all requests and questions under the Acts, would much rather be contacted needlessly than not contacted at all. "I welcome people asking questions," Simone says.



From left: Pauline Brown, Doug Tyler, Teresa Maioni and Simone Julien.

CMHC favours open disclosure of its documents insofar as this is possible. However, applicants have the right to complain to the Information and Privacy commissioners when they are of the view that CMHC's response is not in accordance with the Acts. For example, if the response is not timely or deletions are made to the document, applicants have the right to have CMHC's decision reviewed independently by the commissioners.

Employees may request access to their personal information through their Human Resources Coordinator or the Employee Relations and Health Centre at National Office. There are only a few instances where staff must go through the ATIP Office to gain access to such information: where access is denied or where the information also relates to other individuals (e.g., internal appeals, harassment or discrimination complaints).

Most requests come from the public. They cover a wide range of subjects. For example, in any given month, the ATIP Office will be asked for information about individual mortgage loan insurance files, CMHC's programs and specific documents relating to projects subsidized by CMHC. Many of these requests are initially directed to field office locations. When the regional or branch offices are unsure of how to proceed, it is advisable to contact the ATIP Office, as ATIP issues are often more complex than they appear. For example, individuals may not be entitled to all the documents contained in their file. Or it may not be advisable to release a copy of an inspection report, even one covering the applicant's own property.

Here are some examples of ATIP issues that were dealt with recently:

- An individual named in a letter of complaint has the right to obtain a copy of that letter, and know the



identity of the complainant. However, if the complaint is general, the letter may be released without revealing the identity of the complainant.

- While positions and salary ranges of government employees may be disclosed, an exact salary may not.
- Under the auspices of the *Privacy Act*, the Privacy Commissioner carried out a compliance audit at two CMHC field offices and several National Office divisions, to ensure that CMHC was complying with the Act in collecting, retaining, using and disposing of personal information. The Commissioner found that, in general, our policies and practices were in compliance with the *Privacy Act*, but noted a few areas in need of improvement. As a result of the audit, CMHC now makes sure that all personal information is always kept in locked cabinets. In addition, contracts with external agencies are being reviewed to ensure compliance with the Act.
- We consider personal, names and financial information relating to tenants in subsidized housing, and names of people on waiting lists for rental or other accommodation.
- Personal information can only be provided to a third party (that is, someone other than the subject) with the direct written consent of the subject person. Lawyers seeking data for their clients generally have them sign a release form signed as a matter of course.

Legislation covering these two Acts was passed in 1983. Simone Julien has been involved with the ATIP Office for about ten years, so she has taken all the courses and heard most of the questions likely to arise. Doug Tyler, Director of Legal Division, is presently Acting Coordinator, and Pauline Brown acts as Secretary for the office. Teresa Maioni of Legal Division provides assistance in legal matters relating to ATIP. ■

The Apartment of the Future

by Sandra Marshall, Housing Innovation Division

What will the apartment building of the future be like? The animated television series, *The Jetsons*, suggested they'd be vast dome-like structures perched on spindly spires.

CMHC is looking for some more down-to-earth ideas. It has joined forces with the CANMET group of Natural Resources Canada (NRCan) to stage a design and construction challenge which will recognize innovative designs for high-rise apartment buildings.

The "Ideas Challenge" will seek out designs that resolve some of the problems identified by CMHC's high-rise research. The winning designs will provide more durable envelopes, integrated with better ventilation design. The challenge also seeks to improve the indoor environment, and address the issue of accessibility for people with disabilities.

Better high-rise designs are important for a number of reasons. Multi-unit apartment buildings provide 17 per cent of Canadian housing, primarily for seniors, single-parent families, people with disabilities and small households.

Low-rise residential buildings are becoming more healthy, durable and environmentally friendly due in part to programs such as R-2000, the Advanced House and the Healthy House.

High-rise apartments have lagged behind. For example, more than half

of new condominium buildings develop serious problems during their first two years of occupancy. About 95 per cent of warranty claims are due to moisture damage.

Other problems include poor air and heat distribution control and poor air quality. Energy efficiency also falls below low-rise standards. The average high-rise apartment, for example, consumes as much energy as a low-rise residence of similar area size, despite having fewer heat-losing exterior walls.

The first stage of the challenge, launched in mid-January, seeks proposals from multidisciplinary design teams. Five teams, one from each Region, will be selected in mid-May to develop their project designs in the second stage. Each semi-finalist will be awarded \$25,000 towards incremental design costs. The overall winner, chosen in early fall, will receive \$75,000 when the winning building is constructed. CMHC and NRCan will cover additional construction, monitoring and inspection costs resulting from its innovative features.

Another \$25,000 prize will be awarded to the project which best incorporates accessibility design features for people with disabilities. Extra incentives and support through external sponsors may allow the other four design teams to construct their innovative designs, as well. ■



The Future Family Dwelling

A personal view by Darina Irvine, B.C. & Yukon Regional Office

It was a sight, something lovely to behold. Tom gazed longingly at their new house and moved towards it timidly.

"Go ahead, it's OK," his mother prompted, nudging him along.

His hand clasped the gold-coloured door handle; an image (previously fed into the security system) was taken of his hand and, having found a match, the door opened. What he saw next took his breath away.

"Wow, it's so lovely," he gasped.

The spiral staircase dominated the entrance area, with several doors leading to who knows where. This was Tom's first view of the house and he was thrilled. Losing all his inhibitions, he ran towards the stairs and pressed the up button. The steps began to move toward the second, third and fourth level.

"Which room is mine?" he inquired.

"Well, which one do you like?" his Mom answered.

Making his way along the hallway on the fourth floor (he knew he would like the top of the house), he came upon a large door. As he moved towards the doorway, it slid open. He made his way inside.

On one wall there were hundreds of murals of different animals. Lions, tigers, cheetahs, elephants, bison, etc. — too many to mention. The opposite wall was a shrine to his

favourite musicians, The Venus Coast Dogs, Mozart, Extra-terrestrial Float, The Nervous Ticks, to name a few. In between these two walls were two other murals, one depicting the sun and sea, and the opposite depicting the moon and stars. All this led into the ceiling of slightly tinted glass showing a summer blue, cloudless sky. One flick of a button and the ceiling divided in two. His mother was standing behind him at this point.

**It was only then
that he noticed
the floor. It was
made of glass,
heating and cool-
ing options
included, and
underneath was a
large aquarium
with fish of many
species.**

"Look below you. Well, what do you think?" she enquired.

It was only then that he noticed the floor. It was made of glass, heating and cooling options included, and underneath was a large aquarium with fish of many species.

"Thanks Mom, this will do just nicely!"

Tom's Mom glided down to the first floor level and found Jim, her husband, inspecting the kitchen.

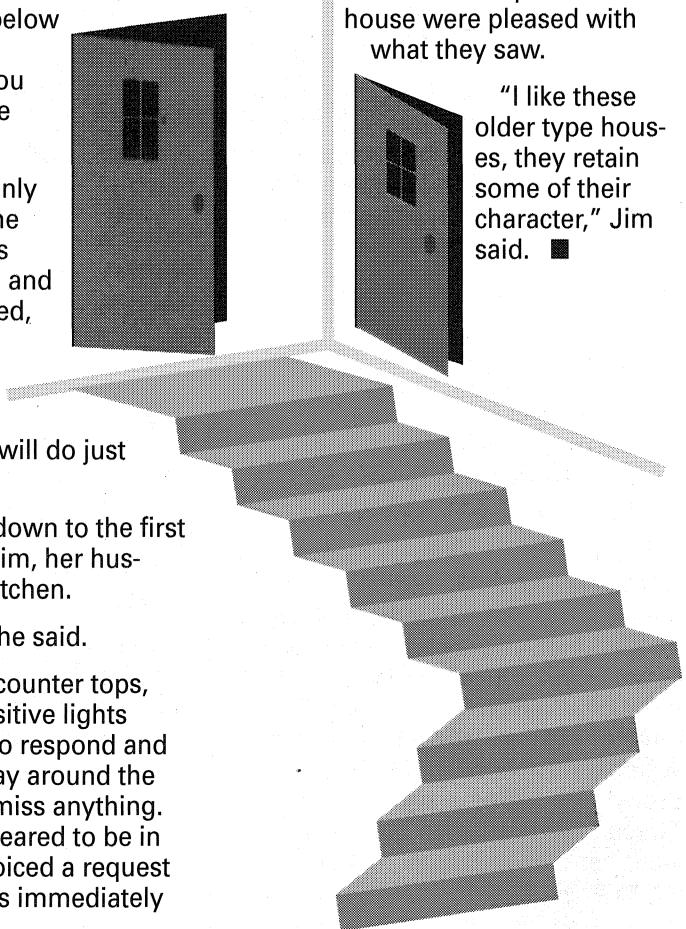
"Look's OK so far," he said.

Touching the glass counter tops, causing the touch-sensitive lights underneath the glass to respond and glow, Jim made his way around the kitchen slowly, not to miss anything. The food machine appeared to be in working order as he voiced a request for a cool beer and was immediately

rewarded with a mug of frothy, cool, clear ale. The recyclator appeared to be in good working order as it quietly disposed of the mug once it was empty. Next came the bathroom. The automatic touch-sensitive lighting was a little slow and this was noted for further investigation. The hot-tub in the corner was bubbling nicely and the steam option was available. The small waste treatment mechanism was inconspicuously placed in the corner. The walk-in hot-air body dryer with varied heat options was in the other corner, and appeared to be operating.

All the occupants of the house were pleased with what they saw.

"I like these older type houses, they retain some of their character," Jim said. ■





Keeping our systems secure

CMHC wants to maintain a safe and secure working environment for employees. It is also charged with certain responsibilities under the Federal Government Security Policy. That's where our Corporate Security and Emergency Preparedness Centre comes in to provide a number of important services. And when it comes to protecting corporate information, this is where Jim Thompson applies his expertise.

Jim has been a member of the Security Centre since his appointment as Senior Informatics Security Officer. This position was created in 1991, recognizing the growing reliance of the Corporation on information in all its forms, and the need to provide a Corporation-wide perspective on the security of that information.

Born in London, Ont., Jim grew up in southwestern Ontario. He had a 20-year career with the Royal Canadian Mounted Police. After training in Regina, he served in Nova Scotia before coming to Ontario. During that career, Jim moved from police work to the communications and data processing fields. He acquired a computer science degree along the way.

According to Jim, the Corporation should be proud of its EDP security program. "MISD provides and administers a secure computing environment with a disaster recovery program which is the envy of most government departments and many private businesses."

Starting his CMHC career as an EDP Security Analyst with MISD, Jim progressed to the post of Manager, Directorate Services, which he held until 1991. Because just about every employee works with a computer, we asked Jim to discuss security issues:

"There are a number of security myths which often cloud real issues," he says. "While computer crimes do occur, reports indicating losses in the billions of dollars a year are suspect,

given that no one has as yet developed a widely accepted definition of what a computer crime really is.

"Spies, hackers and virus attacks are a reality, but not a major concern given the business of the Corporation and our computing environment. The main concern is the people side of the equation, and we can all do a number of simple things on a daily basis that will improve the security of Corporate information." Tips Jim offers staff are:

- Don't share passwords. This destroys the individual accountability necessary to foster a sense of responsibility.
- Secure information outside computer systems, whether on diskette or printed output. Recent after-hours surveys at National Office revealed deficiencies in this area. It just doesn't make sense to secure information in a million-dollar computer and then leave a sensitive printout laying on a desk at night.
- Mainframe and AS400 data are automatically backed up. Those who operate in the stand-alone micro environment should regularly review their backup strategy.
- Diskettes brought in from outside CMHC should always be scanned for viruses. Scanning is a simple procedure that virtually eliminates this threat. There have been instances where a virus was unintentionally introduced from outside via an unscanned diskette, so this practice is most important.
- Never discuss sensitive topics over cellular phones, and if you must send sensitive

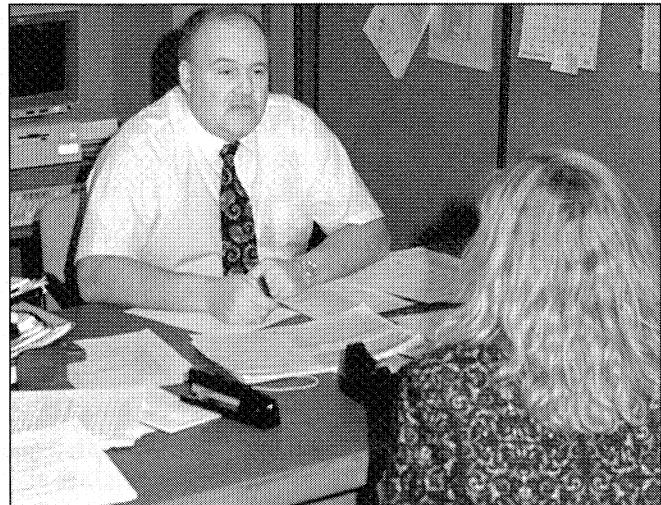
messages over facsimile equipment, make sure an authorized recipient is awaiting delivery at the receiving terminal.

The last issue of *Perspective* dealt with the "Changing Workplace," and the future will have some implications for Jim and his colleagues. Laptops and work-at-home initiatives mean more data leaving corporate premises, but this is not a completely new issue since employees have had occasion in the past to take a briefcase full of papers home. There are security implications to any work-at-home project or dial-in access situation which will have to be looked at as technology progresses.

This is a far cry from Jim's early days with CMHC at Lord Elgin Plaza. "In those days," he remembers, "security issues included street people seeking shelter in the lobby, infestations of cockroaches, and water leaking from the ceiling onto the mainframe computer." The Corporation survived those days, and "staff now work in what is clearly a state-of-the-art environment."

And Jim, with Security Centre staff, will always be keeping a professional eye on things to reduce the risk of something going wrong. ■

Jim Thompson.





The Paul, Scott, Heather and Mike Story

Fairness in the application of all employee practices is becoming the norm in progressive business operations, and workforce changes that may have begun with improving gender equality are gradually taking place.

Robert Lajoie told a CTV interviewer that CMHC wants to integrate people from all walks of life into the workplace. He was speaking about CMHC's participation, along with a handful of other progressive employers, in a total employment program seeking to place persons with intellectual disabilities.

We have now welcomed four individuals at National Office — Scott Harford, Heather Barker and Paul Knoll, all of whom have Down Syndrome, and Mike Bee, who does not have Down Syndrome but qualifies under the program.

Employment consultants Collins and Lee, through partners Roland Collins and Kevin Lee, have been working to set up programs with various employers. "There are benefits for employers," says Lee, "because work functions can be streamlined to suit the incumbents." People can be productive within their own capabilities. Senior Employment Equity Officer



Scott Harford and Paul Knoll take a break in the cafeteria.

Patricia Paul-Carson praised the consultants, and said it would have been difficult to implement the program without them.

Rolly Manor, with whom Scott works, said in an interview, "We didn't know what to expect when Scott started working with us, but my confidence has grown and I decided to give him more things to do."

These four employees are very dedicated workers. Mary Greenley, in the Board and Committees Office, said, "Heather is conscientious, hard working, and she tries hard in every job she does. Plus she is kind and makes us all feel more human." Leslie Jones, Manager of the Canadian Housing Information Centre, echoes these remarks when she talks about Mike: "Mike is pleasant around the office — we're really pleased to have him here."

Performance of functions such as photocopying, sorting or filing that saves the time of more senior employees is only a part of the equation. To quote Robert Lajoie once again: "It is part of our employment equity program to integrate people into the workforce. Staff have an opportunity to learn about the situation of these individuals, so they can also help with the integration. It makes a very positive working environment."

National Office staff in general have extended a warm welcome to these four people. Some co-workers have said they have helped to boost morale as they became part of their respective teams. ■

Did You Know... ABOUT HOME RENOVATIONS?

- Of every \$10 spent on homes in Ontario, \$3.58 is used for renovations and alterations, such as remodelling a room, \$2.60 is spent on additions such as an extra room, garage or carport, \$1.99 is used for repair or maintenance like electrical wiring or heating systems, and \$1.19 is spent to replace equipment.
- Canadians spend almost twice as much on interior renovations as they do on fixing up the exterior of their homes.
- We spend more on patios and pools than we do on carpets, roofing, painting and plumbing. On the other hand, many more "small" projects costing a few hundred dollars or less, are undertaken.
- In 1991, the latest year for which facts and figures are available, Toronto was the only city in Ontario which recorded increased renovation spending over the previous year.
- The people of Ontario are more likely to contract out their renovation work. Seventy-one per cent of all renovation work went to contractors, and the other 29 per cent went for material purchases where the owner intended to do the work personally, or arrange a separate contract. Residents elsewhere in Canada apparently do more work themselves. ■



CMHC EMBARKS ON A NEW PARTNERSHIP

In February, CMHC hosted a reception in honour of the signing of a new partnership agreement between the Canadian Society for Industrial Security (CSIS), the American Society for Industrial Security (ASIS), and TVOntario. The intent is to increase awareness of security issues, and help Canadian householders improve the safety of their homes and communities.

Under the partnership agreement, TVOntario will produce training and awareness programs for security personnel and other interested persons.

Representing CMHC at the official signing ceremony, Peter Connolly, Senior Vice President, Corporate Resources, said, "The answer (to home and community safety) is obvious:



From left, Jack Burbridge (CSIS), Don Kelly (TVOntario) and Rick Daniels (ASIS) ready to sign the agreement.



Officials from many organizations attended the signing ceremony.

we need a balance between prudent action by individuals and collective actions to reclaim our communities, based on informed response to real concerns." On behalf of CMHC, he applauded this cooperative effort to build new relationships.

The first video to be produced for use in the U.S. and Canada will focus on home security.

CMHC's Corporate Security Manager Jack Burbridge is currently the President of CSIS, and signed on behalf of that organization. ■

Thanks CHIC

by John Healey, Halifax Branch

This is a belated acknowledgment to Leslie Jones and staff at CHIC (Canadian Housing Information Centre) for their role in helping me win a prize at the National Fall Information Transfer Conference.

I attended the conference as a participant from Halifax. It was very informative. It demonstrated CMHC's commitment to communication and was a very important step in actualizing commitment to information transfer. It provided a forum for staff from all disciplines, backgrounds and levels in the Corporation to discuss issues, give examples of successes and failures, exchange ideas, give feedback, be shown new and innovative products, and it gave all participants a stronger feeling of participation and involvement toward information and information transfer.

During this Conference there was a quiz where one had to complete a

page of acronyms relating to businesses and agencies with whom CMHC does business. I decided to have a try, and being the type of person I am, I asked where one could get this information. I was told that any source of information was acceptable as long as the completed quiz sheet was handed in before the deadline. Having a technical background (Technical Resources), I looked around to see where the best, easiest and most accurate information resource would be. (Some who know me better would say I was looking for the easy way out.) Well, guess what? All I had to do was walk across the room and there was the answer: Leslie Jones, of CHIC, sitting at a computer demonstrating a new program. I waited until she had finished her presentation and others had moved away, and then asked if she could help me with this little quiz. Leslie immediately set out to help. I answered what acronyms I knew, and Leslie and the

CHIC staff provided the rest of the answers. I thanked Leslie and handed in the quiz. At the end of the conference, I was declared the winner of the quiz and received a beautiful black portfolio case.

I would like to publicly thank Leslie and staff at CHIC for their assistance. CHIC, in my opinion, is the best, quickest, cheapest, easiest, most complete, accurate and user-friendly source of information on housing in Canada, indeed in North America when you consider their quality services.

Let's ensure CHIC isn't one of our best kept secrets! Remember, information is an ongoing and evolving business. Information is a necessity for survival in business today; therefore, information and information transfer is everyone's business and CHIC plays an integral part in this arena through its super information highway network. ■



"Stop in the Name of Love"

by Louise-Ann Trainor

The Fredericton Branch Office has become the place to party. Parties organized by staff have attracted guest appearances by mega superstars. Most recently, staff were honoured by the appearance of Diana Ross and The Supremes at their annual Christmas dinner and dance in December '93. The electrifying trio, wearing gowns of gold lamé, sang "Stop in the Name of Love" and received a standing ovation from the Fredericton staff.

The office staff were all pleasantly surprised, as they were expecting an encore performance by The Bee Gees who performed at the retirement party for Barbara Cross and Louis Allain in the fall of '93.

Rumour has it that management must have family connections with these groups, as the stars bear a striking resemblance to management. In fact, should other offices want to book this group they should be contacting Diana Ross (alias Gary Glauser) or The Supremes (alias Curt Wilson and Bruce Read).

Staff are anxiously awaiting the next office function, hoping to see another top-flight international act! Would anyone like tickets?

P.S. A music video will be released shortly for offices whose entertainment budget cannot afford the real thing! ■



GROUP OR TEAM

by Daniel Picard

A group is not necessarily a team, but a team is always a group.

A group is a number of people with the same goal, such as runners in a marathon race, passengers on a bus, a thought or prayer group, or a committee.

A team, however, is more than just a group sharing the same goal; it must also produce 1) communication, 2) support and 3) innovation.

Transforming a group into a team improves communication within the group. Contrary to the bus passengers, team members are dynamic and want to communicate freely with each other. Information circulates easily, without any barriers, restrictions or hierarchical divisions. Within a team, members aim for clear understanding and seek to dispel the haze surround-

ing messages. When something is ambiguous or contradictory, team members waste no time in clarifying the situation.

Team members support each other; if one member encounters a difficulty, the others soon notice and lend a hand. Members don't let each other down; they join forces and stand united. The weakest link benefits from the strength of the whole team.

Team members seek and find new solutions to recurring problems or unexpected situations. They innovate, to a greater or lesser extent, in order to increase both short- and long-term productivity and improve their working environment. Team members try to obtain the best possible results with the smallest amount of energy.

The transformation of a group into a team is no magic trick. It takes

a lot of determination because this transition, although seemingly very positive, meets with three sources of resistance: 1) the persistent haze surrounding communications, 2) inefficient behaviours and 3) dysfunctional behaviours.

Faced with these obstacles, which are sometimes difficult to surmount, team members take stock of their situation and decide on their course of action: give up, seek help from human resources professionals, make use of the Employee Assistance Program, involve their superior, etc.

Now that we know more about this topic, we should ask ourselves whether we are in a group or a team. We should work on transforming our group into a team and on maintaining optimum communications, support and innovation within our team. ■



Places We Serve...

LONDON: NOBODY WANTS TO LEAVE

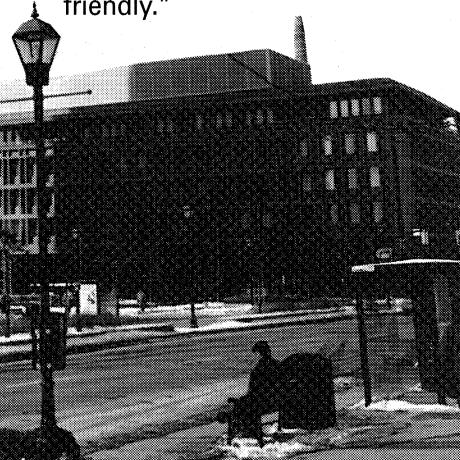
A few people did it! Former managers Bill Lusk and Jim Morris moved on to other CMHC locations. Ontario Region's Andy Hammond and Barbara Lea once worked at CMHC London, Gord McHugh moved on to Hamilton and Pamela Duncan transferred to National Office, but the

majority of present staff are quite happy to stay there, thank you. They like it!

The rest of Canada may have the feeling that southwestern Ontario is made up of sleepy, small-c conservative farm villages. They have missed the growth and dynamism that has come to London, Canada's tenth largest city.

A few staff like Pauline Phillips in Underwriting and RHN clerk Lynne Allison, when pressed for what they would change if they could change anything about London, suggested the condition of some roads might be improved. And 24-year employee Margaret Wright thought it would be nice to have a direct airline connection to Scotland. That's all.

Most employees love the area, and many have lived there all their lives. "The attitudes may be a bit conservative," says Resource Administrator Jennifer Brounstein, "but I like the small city atmosphere with big city attractions. And it is safe." Underwriting Clerk Chris Bowie echoes the thought — "I can walk anywhere at night without fear. People are friendly."



The old and the new! London Life's headquarters soars in front of the original head office building.

Debbie McCallum, a clerk in Social Housing, loves the multicultural variety around London. As a French Canadian married to a Scot, she knows whereof she speaks!

CMHC London serves about 1.25 million people, but none is further than about a 2-1/2-hour drive.

The Forks

Canada has a River Thames, which forks as it passes through London. In fact, London was first known as "The Forks." Lt. Gov. Simcoe selected the site as the provincial capital in 1793, but the city was not founded until 1826, attaining town status in 1840. The coming of the railway assured further growth, and many of today's national institutions began during the 1800s, like London Life Insurance (1874), and the University of Western Ontario (1878). The London Street Railway began operations in 1873, before many Canadian cities were settlements.

London has some claims to fame: famous bandleader Guy Lombardo was born here; insulin was discovered in London by Banting and Best; London was the first Canadian city to obtain a triple-A credit rating on Wall Street and the first to have a Ronald McDonald house. It is called the "Forest City" because of 160,000 trees of countless varieties on city road allowances.

The Housing Market

Market Analyst Ken Sumnall says that, today, new townhouses can be purchased for \$110-120,000, and smaller homes for first-time buyers sell for around \$115-130,000. Existing homes can be bought for under \$100,000. Apartment condos are not very popular, but London may have pioneered a unique housing product



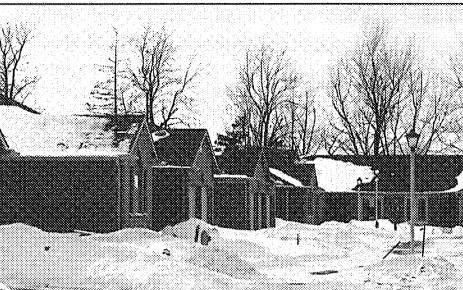
Most of the London Branch assembled for these two photos. Pat Currie, fourth from the left in the front row, right photo, is the longest serving employee in the Branch.

in 1980: the one-floor row house condominium. Some luxury versions may sell for \$200-400,000, but most cost much less. The concept hasn't spread to too many other places.

Ken says the Market Analysis people are doing their part to maintain CMHC's visibility, making presentations to clients and all the major stakeholders around the area. Each presentation is tailored to the specific

There are six homebuilders' associations in the service area, with Windsor Office maintaining contact with two of them. Windsor's appraisers have been trained to handle some basic inspection routines which, along with other streamlining of activities, has freed up time for more advocacy. There has been much more direct contact with HBAs, and the resulting high profile is bringing each of them into closer contact with us. We participate in activities to such an extent that little is now done without CMHC input.

Seven Reserves are well established in the area. An eighth was recently recognized at Ipperwash (Stoney Point) when the military base was closed and the land returned to the Nation under the 1994 national budget. Another may follow if a wandering group, The Caldwell Nation, is successful in negotiating a land purchase near Windsor (without land, there is no recognition). There are also three urban Native communities. Technical staff work with all of these, providing technical expertise and information that not only extends the life expectancy of homes, but also leads to improved life styles and greater self-determination. Most deliver RRAP themselves, and have hired a local maintenance coordinator on site.



One of London's one-story row house condominium developments, popular around London but less so elsewhere.

audience. They also strive for fast and efficient customer service, and try to deal with questions in record turnaround time. Ken says, "We also try to give a value-added answer, providing what is asked for but adding, where we can, additional useful data."

Besides London, the Branch serves the Windsor area through Windsor Local Office, which reports to London, and the City of Sarnia, which once was active enough to warrant its own CMHC office.

Technical Advocacy

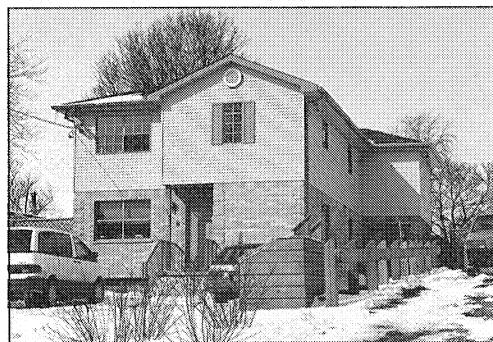
Chief Technical Officer Bill Crawford, Senior Technical Officer Doug King, and recent addition Jamie Shipley have also been placing much emphasis on visibility for CMHC. They were a very early, if not the first, group to take on the technical advocacy role.

Quebec, Manitoba and even Minnesota, and they want it again – annually! "You gave us much more than we expected," an organizer told CMHC.

Staff also visit schools and colleges, and update libraries with CMHC research materials. "There is a widely held perception in some communities that inspection quality is not up to that which was provided by CMHC," says Bill Crawford, who logged half a million driving miles around CMHC locations in Sydney, Cornerbrook and Halifax before coming to London.

Self-Help Project

One interesting London project has involved four Rural and Native Housing Program families, who were given materials to work on their own homes under the supervision of a CMHC Project Manager. Instead of a contractor's cost of about \$55,000, the project cost only \$25,000 and was well supported by industry. It provided greater pride and training in maintenance to the families because they learned to do things themselves. Even contractors thought it was a good idea, and were not concerned about loss of work because they prefer involvement with projects having greater profit potential. This was a "win-win-win" situation all around. ■



This shelter for victims of family violence is used by Native families. A separate, larger building serves other families.



1994 President's Excellence Awards

President Hands Out Laurels

The tradition of recognizing exemplary employees continued with the presentation of the 1994 President's Excellence Awards at the 1994 National Managers' Conference.

In an event that has become regarded by many as a highlight of the Conference, winners were applauded enthusiastically on March 29th.

The program, which began in 1986, has become a corporate success story. Annual increases in the number of high quality nominations submitted by CMHC employees at all levels have made the work of the Selection Committee increasingly challenging.

Nomination forms are made available to all employees in advance of the annual awards program, along

with a few simple instructions for proposing a nomination. Employees submit nominations in confidence for individual, team or employment equity awards to the Assistant Corporate Secretary. Nominators cite the reasons for their nomination. A Selection Committee that includes representatives at the general manager and vice-presidential levels evaluates all nominations before making final selections. Wherever possible, individual winners receive personal telephone calls from the President inviting them to the special presentation event.

As we congratulate and honour our winners who continue the tradition of excellence in 1994, it isn't too soon to start thinking about nominations for the 1995 Excellence Awards!

The individual winners in 1994 are, alphabetically:

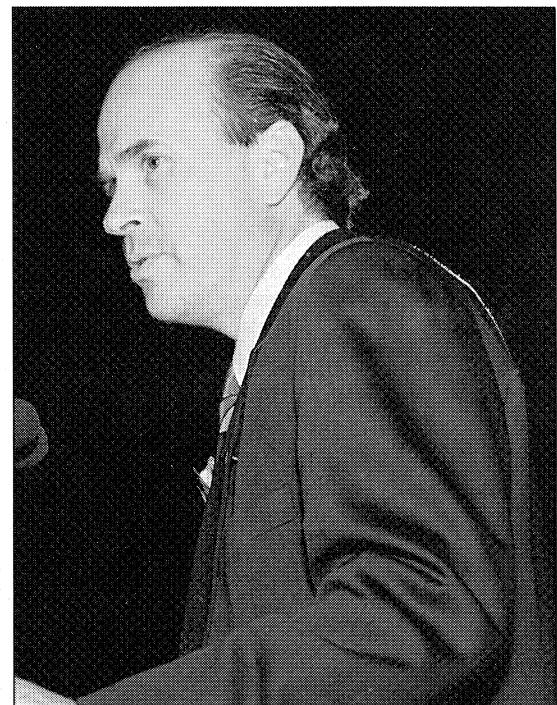
Sue Dinchik, Windsor Office

Sue is responsible for client service successes. While she generates new business through the many daily contacts she undertakes as Business Development Officer, Sue also has many community interests, and it is one of these that led to her Excellence Award nomination.

Using persistence and initiative, Sue made it possible for local high school students to help repair some of CMHC's Mortgage Insurance Fund properties. Besides saving money for the Corporation, this gave valuable experience to the students. Under the supervision of teachers, with school board support, students carried out the work through the Housing Assistance for Seniors Independence (HASI) program. A pilot project was launched in October, with a ribbon-cutting ceremony at the first HASI applicant's home. Positive publicity was generated, and it continues to this day, thus increasing community awareness of CMHC.

Don Johnston, National Office

Don is Director of the Housing Innovation Division. He was nominated because of his many successes in helping to bring the Corporation



Don Johnston addresses the Conference..





Brenda Munro was all smiles.

forward as an information company. Through Don's efforts, motivation and commitment, the Corporation has made a giant leap forward in transferring its vast knowledge to the public and stakeholders alike. In fact, one might say Don has enhanced the quality of life for countless Canadians.

Brenda Munro, Atlantic Regional Office

Brenda is one of those individuals who is being recognized for a continuing effort and exemplary service over a period of time, although she has enjoyed some particularly noteworthy successes. These include design of a methodology and system to address the challenges in the Rifle Range Renovation Project, handling 1993 contracts of \$3.2 million and 170 change orders. She embodies the principles of hard work, professionalism and commitment to CMHC. Brenda also excels in combining a career, family and academic life in which she is winning academic awards for the Computer Science degree courses she is taking at the University of New Brunswick. Brenda is the Atlantic

TQM Trainer in addition to her responsibility as Quantitative Analyst, and demonstrates an extremely positive and constructive work attitude.

Her experience is clearly reflecting the benefits of furthering skills and training.

Lorna Ponting, National Office

Lorna Ponting is currently Secretary to the MISD Executive Director, as well as Secretary to the Acting Director of Systems Development and Maintenance Division and five Sector Systems managers. She also helps about 80 other MIS professionals! Lorna carries an exceptional workload with professionalism and dedication.

An excellent role model to CMHC staff because she is such a consistent performer over a wide range of work functions, Lorna participated in two TQM project teams and is a key person in organizing SDMD social activities. She always remembers birthdays and special events among staff and is also very active in her community. For sever-

al years, Lorna has helped raise funds to assist in the construction of her Church. She helps to maintain the Corporation's unique family character.

Léopold St-Pierre, Rimouski Branch

Léopold is considered "The" housing expert in the lower St-Lawrence,



"The" housing expert Léopold St-Pierre!



Lorna Ponting, the consummate professional.

the Gaspé Peninsula and the Magdalen Islands. A very conscientious professional, he maintains a high level of client service with the public at large as well as with the media in his region. He is comfortable giving television and radio interviews, and the comments he makes on behalf of CMHC are reported regularly on the front pages of local newspapers. In 1993, he was among the five finalists for the "Prix Orange" award given by regional journalists.

Léopold is a shining example of the values of quality and professionalism which makes our Corporation what it is. His manager describes him as "an enormous asset to the Branch." ■

TEAM AWARDS

Excellence in Responding to a Challenge

Direct Lending/Bond Issue Team

Team members:

Berta Zaccardi, George Hendela, Doug Neish, Laurie Clarke, Tom Randall, John Wade, Mike O'Callaghan, Jacques Mayer, Gerry Kirton, Al White, Valerie Thompson, Gary Kellam, Mary Ann Sowchuk, Bill Barnard, Milan Filipovic, Bruce Hynes, Helen Stewart, Jamey Burr, John Bell, Maurice Vienneau, Marie Murphy, Dennis Nickolet, John Lynch, Nancy Lange, Carol Penner, Claude Hotte, Laurianne Lizée, Sean Cassidy, John Earl, Clayton Porteous, Sharon Rajack, Carolin McRae and Denis Boivin.

The success of the direct lending initiative launched in 1993 and the launching of the first-ever \$1 billion bond issue in the Global Canadian Dollar market are testimony to the commitment shown by staff at National Office and in the field. This team made an invaluable contribution to CMHC through high quality work delivered in a short time frame. Due to their efforts, the rapid implementation of direct lending allowed CMHC to create significant savings which can be used to support housing in Canada. The group demonstrated the type of cooperation that will be needed to meet future challenges.

Excellence in Program Delivery or Administration

Project Haven Evaluation Team

Team members:

Patricia Streich and Susan Mockler.

With limited funding available for an evaluation of Project Haven, the team used creativity to ensure that sufficient high quality information was available to meet CMHC's program evaluation standards. The Project Haven resident survey, by far the most sensitive and politically explosive survey the Program Evaluation Division has ever undertaken, required the team to work closely with clients and encourage cooperation by describing the mutual benefits of a thorough evaluation. The Team also worked closely with several government agencies, resulting in a survey funding commitment from Human Resources Development Canada. They responded to the challenge that this evaluation become the cornerstone for the larger interdepartmental evaluation of the federal family violence initiatives.

Their leadership sets an excellent example for the challenges of 1994 and beyond.

Excellence in Innovation and Initiative

Métis Housing Administration Program Team

Team members:

Dave Bell, Mike Costello, Joyce Grieman, Dave Jamieson, Brenda Klassen, Darrell Majdell, Jack Montpetit, Jim Moorhead, John Morgan, Hans Mutschler, Ron Pasetka, Don Parker, Shane Rognstad, Ed Schnitzler, Mike Selinger, Ken Taylor, Doug Taylor and Gail Tolley.

This team made a substantial and original contribution in preparing Aboriginal people to work in the housing sector. The Métis Housing Administration Program was launched in Saskatchewan in February 1993.

The success they achieved in enhancing the housing management skills of Aboriginal people during 1993 is particularly significant, since it was the International Year for Indigenous People.

Excellence in Client Service

RNH Client Counselling Team

Team members:

Roxanna Harper, Ray Bursey, Kim Kremzar, Glenda Restoule and Eileen Bertolo.

To address clients' housing maintenance problems, the team developed four new housing information guides that are written at an appropriate level for clients. These are now used by clients to resolve housing problems. Seventeen well-received workshops in client counselling were presented to some 400 participants from a variety of agencies. Driven by a strong commitment to achieving excellence in service to this client group, and wanting to pass along durable skills to those serving them, all team members share the success of having met the challenge before them.

Excellence in Community Service

Community Day '93 Organizing Committee

Team members:

Ron Andrews, Andrie Nel, Meribeth Morris, Bob Walker, Sandy Harris, Angelo D'Angelo, Hélène Boggia, Mary Hanrahan, Deanna MacDonald, Allison Millar, Terry Linford, Bob Stone, Lindsay Lyon, Sean Kelly, Cory Galbraith, Jim Robar, Pamela McDonald, Menna Andrews and Marie Laporte-Stark.

This team dedicated their personal time to forge a social presence within the community, promote CMHC products and services, and test new marketing and communications activities.

The committee sought and welcomed over 300 CMHC volunteers to participate in seminars, displays and family activities — and their efforts were rewarded by attendance of over 8,600. The team also assisted CMHC's United Way campaign by linking the event to the annual Yard Sale. This win/win partnership helped the United Way surpass the Yard Sale's fundraising objectives and boast record table rentals.

But over and above the achievement of Community Day's objectives, the Committee demonstrated excellence in their team spirit and organization. Members' enthusiasm, cooperation and dedication were contagious and played a pivotal role in hosting a day that actively demonstrates CMHC's investment in community betterment.

Excellence in Employment Equity

Down Syndrome Project

Team members:

Patricia Paul-Carson, Menna Andrews, Ann Blair, Ginette Godward, Rolly Manor, Marilyn Young, Hélène Grenier, Paul Knoll, Mike Bee, Scott Harford and Heather Barker.

Each of four working groups made special efforts to accommodate and integrate a person with a special need. The groups demonstrated that it is possible to integrate people from outside the mainstream into our workforce. They recognized their value, treated them as individuals with their own particular needs, and made simple adaptations to work descriptions to suit incumbents. The team's approach is a model, not only for people with intellectual difficulties, but for all new employees.

Watch for the video!

You can see the awards presentations along with an excellent summary of proceedings of the 1994 National Managers' Conference on video. If they haven't already, managers will be showing the video in all offices and discussing it with staff.

SCHL CMHC
Question habitation, comptez sur nous.
Canada Mortgage and Housing Corporation
Société canadienne d'hypothèques et de logement

APP 122

Canadian Housing Information Review
Cahier canadien de documentation sur la habitation

perspective

Volume 29 1994 N° 3



INSTANT
ATCH 'N
VIT

Les logements
futurs



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.



Photo de la page couverture :

La Société des loteries de l'Ontario nous a fait parvenir la photo de Louise Charlebois de la Division de la comptabilité générale, Bureau national, photographiée en compagnie de son mari, Louis Faucher, à la remise de leur prix gagné avec un billet Bingo instantané. Louise et Louis ont indiqué qu'ils mettraient l'argent de côté en vue de l'achat d'une maison.

Sommaire :

Les gens font la différence	1
La SCHL jette un regard sur les logements futurs	2
Dire ou ne pas dire, là est la question	4
L'appartement de l'avenir	5
La maison individuelle de l'avenir	6
Maintenir la sécurité de nos systèmes	7
L'histoire de Paul, Scott, Heather et Mike	8
La SCHL s'associe de nouveau	9
Merci, CCDH!	9
Activités des succursales	10
Les endroits que nous desservons : London	11
Le Président remet les prix d'excellence	13



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 Bellfoy
(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



À la SCHL :

Les gens font la différence

par Mila Ray, agente des communications, BRO



Bill Mulvihill en compagnie de quelques employés à la cafétéria.

«Cet organisme regorge actuellement d'éléments positifs... notre secteur de l'assurance fonctionne à merveille, nos titres hypothécaires commencent à trouver leur voie, notre programme de prêt direct nous a mis sur la scène internationale et notre gestion de portefeuille est d'une qualité supérieure. Je sais que les gens sont nerveux et prudents devant la façon dont se déroulent les choses. Nous avons subi des coupures dans le logement social, mais ce dernier n'est qu'un des secteurs d'un organisme formidable.»

Bill Mulvihill, directeur général, région de l'Ontario

Pour Bill Mulvihill, 1994 est une année remplie de défis et de changements. À titre de directeur général de la Région de l'Ontario, il a commencé sa deuxième année civile avec des objectifs très précis et beaucoup d'optimisme. Il a rencontré de nombreux employés de l'Ontario et espère en rencontrer beaucoup plus dans les mois à venir. «Ce sont les gens qui font la différence à la SCHL», dit-il. «Nous avons un personnel excellent ayant beaucoup d'expérience.»

Cette année, un des objectifs de Bill est de poursuivre le processus de planification entamé en 1993. «Je pense que tout le monde a accompli un travail formidable l'année dernière, d'autant plus que de nombreux employés sont

surchargés de travail, mais en 1994, j'aimerais voir plus d'employés participer au processus de planification.» Il dit que cette activité est cruciale, car chaque membre du personnel devrait non seulement comprendre de quelle façon son travail s'intègre au plan, mais encore savoir exactement où il se situe dans la Société. «Je pense que chaque plan fonctionnel permettra aux employés d'acquérir plus d'expertise dans leur discipline», dit-il. «Cela les aidera à être à l'aise et heureux dans leur travail.»

Le personnel de la région devrait avoir une idée des orientations de la Société et de ses motifs. «Cette année, la priorité est d'accroître les connaissances des employés et de leur fournir les outils nécessaires à la résolution de leurs propres problèmes», de dire Bill. L'information est la base de la responsabilisation. «Je ne peux responsabiliser les employés que si ils travaillent tous dans le même contexte, ce qui leur permettrait de prendre les mêmes décisions que moi. C'est pourquoi il est très important d'avoir une vue d'ensemble de la situation.»

«Le comité de gestion régional a engagé des ressources et de l'argent dans l'application des plans établis par le personnel, mais la formation fait terriblement défaut», dit Bill. «Dans le passé, la Société n'a pas toujours fait du bon

travail pour expliquer comment évoluait le monde, de sorte que le personnel n'était pas toujours préparé aux changements. Si nous expliquons aux gens comment leur emploi peut changer et si nous les aidons à faire face aux changements grâce à la formation, nous pouvons nous assurer qu'ils se maintiennent à la fine pointe de leur domaine et les aider dans leur plan de carrière.»

Fournir des services à distance est un problème que la Société, dans son ensemble, doit résoudre. Bien qu'on ait 14 bureaux en Ontario, sans compter un bureau régional et le Bureau national, tout le personnel de la SCHL doit apprendre à fonctionner en équipe.

«Cette idée découle des principes de la GQT», dit Bill. «La prestation de services à nos collègues et à nos clients externes devrait constituer un but pour tout le personnel. Cela demande une certaine discipline, mais nous devons réellement nous y mettre cette année», dit-il.

L'équipe de la direction doit donner le ton pour les changements en 1994. Pour Bill, son travail consiste entre autres à faire partie de cette équipe. Auparavant, le directeur général se contentait de dire aux gens quoi faire, mais Bill estime que ce rôle évolue. Il dit : «Les employés devraient se sentir à l'aise de me parler ou de parler à tout autre directeur, sans penser avoir affaire à un monstre. Je ne crois pas qu'il soit difficile de traiter avec moi.»

«J'aimerais que tous les gens se sentent bien dans leur emploi, qu'ils puissent relever des défis, qu'ils soient à l'aise de parler et qu'ils sentent que leurs idées comptent», dit Bill.

Être mieux informé sur les produits vendus par la Société, voilà un défi important que tout le personnel doit relever afin d'assurer une commercialisation plus efficace. «Il est facile d'être enthousiaste lorsqu'on aime son emploi — alors je pense que plus nous serons à l'aise dans notre travail, mieux nous commercialiserons les produits de la Société en 1994 et durant les années à venir. ■



LA SCHL JETTE UN REGARD

À la SCHL, nous travaillons avec des partenaires très divers à l'amélioration des logements d'aujourd'hui. Mais notre mandat nous impose de jeter un regard sur l'avenir. Plusieurs facteurs auront une influence sur les habitations des Canadiens au début du 21^e siècle. Dans la perspective de 1994, on ne saurait prévoir toute l'évolution qui les concerne. Toutefois, nous pouvons déceler certaines tendances actuelles qui, nous le savons, affecteront les logements futurs.

Parmi ces tendances, notons l'intérêt qu'on porte à l'environnement. Il ressort de la recherche qui se poursuit à la SCHL et de la collaboration de celle-ci avec l'industrie qu'il faut construire des maisons qui non seulement satisfont les besoins immédiats des occupants, mais qui constituent également un apport positif à la communauté dès maintenant et dans les années à venir.

On incite les urbanistes et les promoteurs immobiliers à tenir compte des principes du développement durable. Ainsi, la préférence des Canadiens pour des maisons individuelles construites sur de grands lots de banlieue entraîne des conséquences environnementales, économiques et sociales. Le Centre d'études prospectives contribue à rendre les gens plus conscients de ces conséquences et des autres options possibles grâce à sa vidéo *Rebâtir le rêve : Vers une banlieue écologique*. Cette vidéo montre comment les quartiers peuvent devenir plus respectueux de l'environnement, plus souples, plus abordables et plus diversifiés.

Les Canadiens voudront-ils vivre dans des maisons plus petites, dans des localités plus denses? Ils seront d'accord si leurs habitations sont plus fonctionnelles et si elles font un usage plus efficace de l'espace et de l'énergie. Une étude récente, commandée par la SCHL et menée par le groupe de recherche *Energy Pathways Inc.*, a constaté que bien des gens regrettent d'avoir acheté de grandes maisons parce que l'entretien est une corvée sans fin et parce que le chauffage et les impôts fonciers coûtent trop cher.

On trouve d'autres idées futuristes d'habitations axées sur l'environnement dans la maison *Green Dream Home*

conçue par la *Greater Toronto Home Builders' Association* de concert avec la SCHL. Cette maison modèle a été construite en grande partie avec des matériaux recyclés qui répondent aux normes actuelles du bâtiment ou les dépassent.

Parmi les caractéristiques de cette maison, il convient de mentionner certaines innovations. La fondation de béton contenait des copeaux de bois; le tapis de caoutchouc du patio était fait de pneus recyclés; le revêtement des murs intérieurs contenait du papier journal recyclé et les tapis étaient faits de bouteilles en plastique recyclées. Dans le *Green Dream Home*, on faisait usage de matériaux recyclés comme s'il s'agissait de matériaux neufs. L'utilisation plus fréquente de matériaux recyclés contribuera à économiser les ressources naturelles, à étendre le marché de matériaux recyclés, à stimuler la recherche et

le développement de nouveaux produits et à réduire la quantité de rebuts mis en décharge.

Il va sans dire que nous devons construire des logements qui soient salubres tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. La SCHL contribue à sensibiliser les gens à cet enjeu en mettant sur pied des projets comme celui de la Maison saine.

La Maison saine est financièrement abordable, offre des aires intérieures salubres et utilise efficacement certaines ressources comme l'eau et l'énergie. Elle répond aux besoins nouveaux des ménages en ayant recours à une approche simple et sensée des procédés de construction, de rénovation et d'entretien ordinaire. De plus, elle se situe dans des localités planifiées et gérées en vue de mettre en valeur la qualité de vie, de protéger l'environnement et d'assurer la prospérité.



SUR LES LOGEMENTS FUTURS

Un concours de conception domiciliaire tenu en 1991 et 1992 a permis de primer deux projets et de décerner quatre mentions honorables. L'une des habitations primées est une petite maison déjà construite à Vancouver dans l'arrière-cour d'une autre maison. Grâce à la conception efficace de la nouvelle habitation et à la rénovation de l'ancienne, on prévoit que les deux maisons auront ensemble moins d'impact sur l'environnement que l'ancienne toute seule. La deuxième habitation primée est une maison entièrement autonome qui ne requiert ni approvisionnement en eau, ni égouts, ni branchement au réseau d'électricité. Le promoteur fait actuellement des démarches pour obtenir l'autorisation de construire cette maison à Toronto.

Au moyen de publications, de vidéos, de présentations et d'une maison modèle mobile, le projet de Maison saine fait la preuve qu'il est possible de construire des maisons pratiques, à un prix abordable, qui se défendent dans une perspective environnementale.

Cependant, l'environnement n'est pas le seul facteur qui aura un impact sur les habitations futures. La SCHL s'efforce également de sensibiliser davantage les gens aux besoins des personnes handicapées et d'une population vieillissante. Environ 15 p.100 des Canadiens se disent plus ou moins handicapés. En outre, les études démographiques montrent que 25 p.100 des Canadiens auront plus de 65 ans en 2030. Ces statistiques montrent

L'exposition de la Maison saine de la SCHL

nettement que le marché d'habitations accessibles et sans obstacles va en augmentant.

La SCHL a pour but de rendre l'industrie et les consommateurs sensibles à ces besoins émergents en matière de logement, au moyen de projets comme la «Maison témoin» qu'elle a conçue et construite pour montrer qu'un design sans obstacles est pratique. La «Maison témoin» a visité tout le Canada et a été montrée dans le cadre d'une émission de télévision, *Don't Move - Improve*. Elle est maintenant en montre de façon permanente à la Access Place de Toronto. Il s'agit d'un centre de ressources à but non lucratif, qui aide les personnes handicapées à s'intégrer pleinement à la société canadienne.

Une autre initiative futuriste de la SCHL favorise l'application des connaissances actuelles à la conception et à la construction de grands immeubles de logements. Près de 17 p.100 des Canadiens habitent des collectifs d'habitation qui vont d'appartements locatifs modestes à des logements en copropriété.

La construction de plusieurs de ces immeubles laisse à désirer. La SCHL s'efforce d'améliorer ce type de logement grâce à un projet conjoint qu'elle mène avec le Centre canadien de la technologie des minéraux et de l'énergie (CANMET), qui est l'instrument de développement technologique de Ressources naturelles Canada.

Ensemble, nous commanditons le Défi IDÉES qui incite les équipes de design à créer des collectifs d'habitation de cinq étage ou plus, qui soient innovateurs. Ces immeubles consommeront la moitié moins d'énergie que ceux qu'on construit habituellement.

Un premier groupe de gagnants du Défi IDÉES sera proclamé en mai, suite à l'examen des projets que nous recevons présentement. Un prix spécial sera



Gagnant du concours de conception d'habitation de Toronto. La construction devrait débuter cette année.

attribué pour la meilleure conception d'un immeuble sans obstacles et le concours pourrait primer jusqu'à cinq projets dans l'ensemble du pays. (Voir l'article à la page 5.)

De bien des façons, le futur est déjà là. Le type de technologie qu'on n'avait l'habitude de voir que dans *Star Trek* existe déjà et pourrait devenir presque banal dans nos habitations dès le début du 21^e siècle. Grâce à des maisons entièrement automatisées, les résidents pourront régler presque tous les appareils à partir d'un panneau de contrôle unique. La SCHL favorise le développement innovateur et aide à sa réalisation grâce à son Programme d'encouragement à la technologie du bâtiment résidentiel.

Une proportion appréciable des logements qu'habiteront les Canadiens au prochain siècle sont déjà construits. La SCHL ne se contente donc pas d'aider les Canadiens à se loger dès maintenant, mais elle jette un regard sur les logements futurs. ■



DIRE OU NE PAS DIRE, LÀ EST LA QUESTION

Le Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) est dissimulé dans un petit coin de l'immeuble C du Bureau national. Peu d'employés pourraient le trouver rapidement, pourtant ce bureau joue en rôle clé dans les relations de la Société avec le public et les employés.

À première vue, les deux lois du Parlement qui régissent l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels semblent contradictoires. Toutefois, la réalité est bien différente. D'une part, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* donne aux particuliers le droit d'accéder aux renseignements les concernant et détenus par le gouvernement fédéral (et qui doivent être conservés pendant une période de deux ans). De plus, ces renseignements ne peuvent être divulgués à une tierce partie sans l'autorisation de la personne visée. D'autre part, la *Loi sur l'accès à l'information* permet de consulter les documents détenus par les organismes fédéraux, conformément aux principes voulant que les renseignements que possède le gouvernement doivent être mis à la disposition du public.

Les dispositions de ces lois ne sont pas toujours bien comprises des employés de la SCHL qui reçoivent des questions ou des demandes de renseignements. Des réponses incorrectes peuvent donner lieu à des situations embarrassantes ou pires. Le meilleur conseil que l'on puisse donc vous donner est «dans le doute, informez-vous!»

La loi prévoit que la SCHL, comme les autres organismes fédéraux, doit répondre aux demandes dans les 30 jours. Il ne suffit pas de déposer la demande sous la pile avec l'intention de la traiter dès que le temps nous le permettra, car le temps peut nous manquer. Simone Julien, qui reçoit actuellement toutes les demandes et les questions ayant trait à ces lois, préfère qu'on lui pose des questions inutiles plutôt que de s'abstenir. «Je suis toujours prête à répondre aux questions», ajoute Simone.



De g. à dr. : Pauline Brown, Doug Tyler, Teresa Maioni et Simone Julien.

La SCHL favorise la communication de ses documents dans la mesure du possible. Toutefois, une personne a le droit de se plaindre au Commissaire à l'information ou à la protection de la vie privée lorsqu'elle considère que la SCHL ne respecte pas les lois applicables. Par exemple, si la réponse n'est pas fournie dans les délais prescrits ou si des renseignements ont été effacés, on peut demander que la décision de la SCHL fasse l'objet d'un examen indépendant effectué par un commissaire.

Les employés peuvent demander de consulter les renseignements qui les concernent en passant par leur coordinateur des ressources humaines ou par le Groupe des relations avec les employés et Centre de santé au Bureau national. Dans certains cas seulement, les employés doivent s'adresser au Bureau de l'AIPRP, notamment lorsque l'accès aux renseignements personnels leur est refusé ou que les renseignements visent d'autres personnes (par exemple, appels internes, plaintes d'harcèlement ou de discrimination).

La plupart des demandes proviennent du public et portent sur une grande variété de sujets. Par exemple, durant un

mois donné, le Bureau de l'AIPRP peut recevoir des demandes de renseignements sur des dossiers personnels d'assurance-prêt hypothécaire ou les pro-

grammes de la SCHL ainsi que des documents particuliers ayant trait à des ensembles subventionnés par la SCHL. Beaucoup de ces demandes parviennent initialement aux bureaux extérieurs. Lorsque le personnel du bureau régional ou de la succursale n'est pas certain de la marche à suivre, il est conseillé de communiquer avec le Bureau de l'AIPRP, car les questions d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels sont plus complexes qu'on ne le pense. Par exemple, il arrive qu'une personne n'ait pas le droit de consulter tous les documents contenus dans son propre dossier ou qu'on ne puisse remettre une copie d'un rapport d'inspection, même s'il vise la propriété du demandeur.

Voici quelques exemples de situations récentes qui peuvent poser des problèmes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels :

- Si une personne est nommée dans une lettre de plainte, celle-ci a le droit d'obtenir une copie de la lettre, y compris de connaître le nom de la personne qui a porté plainte. Toutefois, s'il s'agit d'une plainte de nature générale, on peut divulguer la lettre mais pas l'identité du plaignant.



- Les renseignements concernant les postes ou les échelles salariales sont fournis, mais jamais le salaire exact d'un employé.
- En application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, deux bureaux extérieurs et plusieurs divisions au Bureau national ont fait l'objet d'une vérification par le Commissaire à la protection de la vie privée visant à s'assurer que la SCHL respectait ses obligations légales relativement à la collecte, à la conservation, à l'utilisation et à l'élimination des renseignements personnels. On a conclu que les lignes de conduite et les pratiques de la SCHL étaient en général conformes à la Loi et que des améliorations pouvaient être apportées dans certains domaines. À la suite de la vérification, la SCHL a décidé de toujours conserver les renseignements personnels dans des classeurs fermés à clef. De plus, les contrats passés avec des entreprises externes sont examinés afin de s'assurer qu'ils sont conformes à la Loi.
- Sont considérés comme des renseignements personnels le nom des locataires qui occupent des logements subventionnés ainsi que les renseignements financiers les concernant, de même que le nom des personnes inscrites sur les listes d'attente pour obtenir un logement locatif ou autre.
- Les renseignements personnels ne peuvent être fournis à une tierce personne sans le consentement écrit de la personne visée. Les avocats qui demandent des renseignements pour le compte de leur client leur font habituellement signer une formule d'autorisation de divulgation de l'information.

Ces deux lois ont été promulguées en 1983. Simone Julien s'occupe du Bureau de l'AIPRP depuis près de dix ans, de sorte qu'elle a suivi tous les cours nécessaires et a entendu presque toutes les questions possibles. Doug Tyler, directeur de la Division du contentieux, est le coordonnateur intérimaire du Bureau et Pauline Brown, la secrétaire. Teresa Maioni du Contentieux fournit des conseils d'ordre juridique en ce qui a trait aux questions d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. ■

L'appartement de l'avenir

par Sandra Marshall, Division de l'innovation dans l'habitation

À quoi ressembleront les immeubles d'appartements de l'avenir? La série télévisée de dessins animés *The Jetsons* laisse à penser que ce seront de vastes structures en forme de dôme juchées sur de grandes perches fragiles.

La SCHL, quant à elle, recherche des idées plus现实的. C'est pour cela qu'elle s'est jointe au groupe CANMET de Ressources naturelles Canada (NRCAN) pour organiser un concours de conception et de construction dans le cadre duquel seront reconnus les designs innovateurs de tours d'habitation.

Le Défi IDÉES servira à trouver des designs résolvant certains des problèmes reconnus dans les recherches de la SCHL sur les tours d'habitation. Les modèles gagnants devront offrir des enveloppes plus durables dotées de meilleurs systèmes de ventilation. Ils devront aussi permettre d'améliorer l'environnement intérieur et traiter de la question de l'accessibilité aux personnes handicapées.

Il est important d'avoir de meilleures tours d'habitation et ce, pour plusieurs raisons. En effet, les immeubles de logements collectifs représentent 17 p. 100 des logements au Canada et sont occupés surtout par des personnes âgées, des familles monoparentales, des personnes handicapées et de petits ménages.

Les immeubles résidentiels de faible hauteur deviennent de plus en plus sains, durables et présentent de moins en moins de dangers pour l'environnement grâce, en partie, aux programmes de la maison R-2000, de la maison évoluée et de la maison saine. Les tours d'habitation ont trahi de la patte. Par exemple, dans plus de la moitié des nouveaux immeubles de logements en

copropriété, des problèmes surgissent au cours des deux premières années d'occupation. Environ 95 p. 100 des recours en garantie découlent de dommages causés par l'humidité.

On y retrouve d'autres problèmes, tels un mauvais réglage de la distribution de l'air et de la chaleur et la qualité médiocre de l'air. En outre, le rendement énergétique est inférieur aux normes des immeubles de faible hauteur. Par exemple, l'appartement moyen d'une tour d'habitation consomme autant d'énergie qu'une résidence de faible hauteur et de superficie semblable, bien qu'ayant moins de murs extérieurs, source de perte de chaleur.

La première étape du concours, lancée à la mi-janvier, vise à obtenir des propositions d'équipes de conception pluridisciplinaires. Cinq équipes, soit une de chaque région, seront choisies à la mi-mai pour préparer les plans de construction durant la deuxième étape. Chaque équipe demi-finaliste recevra un montant de 25 000 \$ pour couvrir les coûts de conception supplémentaires. La grande gagnante, qui sera choisie au début de l'automne, se verra remettre une somme de 75 000 \$. Après la construction de l'immeuble, la SCHL et NRCAN paieront les coûts supplémentaires de construction, de contrôle et d'inspection découlant des caractéristiques innovatrices du bâtiment.

Un autre prix de 25 000 \$ sera remis pour le design qui incorpore le mieux les caractéristiques d'accessibilité pour les personnes handicapées. D'autres formes d'encouragement et de soutien d'organismes de parrainage externes peuvent servir aux quatre autres équipes pour construire leur immeuble de conception novatrice. ■



La maison individuelle de l'avenir

Une vision personnelle de Darina Irvine, Bureau régional de la C.-B. et du Yukon

Elle était magnifique! Un véritable plaisir pour les yeux. Tom contempla longuement leur nouvelle maison et s'avança timidement vers elle.

«Allez, n'aie pas peur», l'encouragea sa mère, en lui donnant des petits coups de coude pour le faire avancer.

Sa main saisit la poignée de porte en or, une image de sa main (déjà entrée dans le système de sécurité) fut enregistrée et, comme sa main correspondait à l'image, la porte s'ouvrit. Ce qu'il vit ensuite lui coupa le souffle.

«Wow! C'est tellement beau», dit-il nerveusement.

L'escalier en spirale dominait l'entrée, entourée de plusieurs portes qui menaient Dieu sait où. C'était la première fois que Tom voyait la maison et il était emballé. Se sentant maintenant à l'aise, il courut vers l'escalier et appuya sur le bouton pour monter. L'escalier se mit à monter au premier étage, au deuxième, puis au troisième.

«Laquelle est ma chambre?», demanda-t-il.

«Eh bien, laquelle préfères-tu?», lui répondit sa mère.

Se promenant dans le corridor au troisième étage (il savait qu'il aimera le dernier étage de la maison), il s'approcha d'une grande porte qui s'ouvrit.

Il entra dans la pièce.

Sur l'un des murs se trouvaient des centaines de murales représentant différents animaux. Des lions, des tigres,

des guépards, des éléphants, des bisons, etc. Ils étaient trop nombreux pour tous les nommer. Le mur d'en face illustrait ses musiciens préférés : les groupes *Venus Coast Dogs*, *Extra-terrestrial Float*, *Nervous Ticks* et *Mozart*, pour n'en nommer que quelques-uns. Entre ces deux murs se trouvaient deux autres murs, l'un illustrant le soleil et la mer, l'autre, la lune et les étoiles. Au plafond, du verre légèrement teinté imitait un ciel d'été, bleu et sans nuage. Tom ne fit qu'appuyer sur un bouton et le plafond se divisa en deux. Sa mère se tenait derrière à ce moment-là.

Ce n'est qu'à ce moment-là qu'il remarqua le plancher. Il était en verre et muni d'un thermostat.
Au-dessous se trouvait un grand aquarium rempli de poissons de diverses espèces.

«Regarde en bas. Eh bien, qu'en penses-tu?», demanda-t-elle.

Ce n'est qu'à ce moment-là qu'il remarqua le plancher. Il était en verre et muni d'un thermostat. Au-dessous se trouvait un grand aquarium rempli de poissons de diverses espèces.

«Merci maman, je serai très bien ici!»

La mère de Tom descendit au rez-de-chaussée et trouva son mari en train d'inspecter la cuisine.

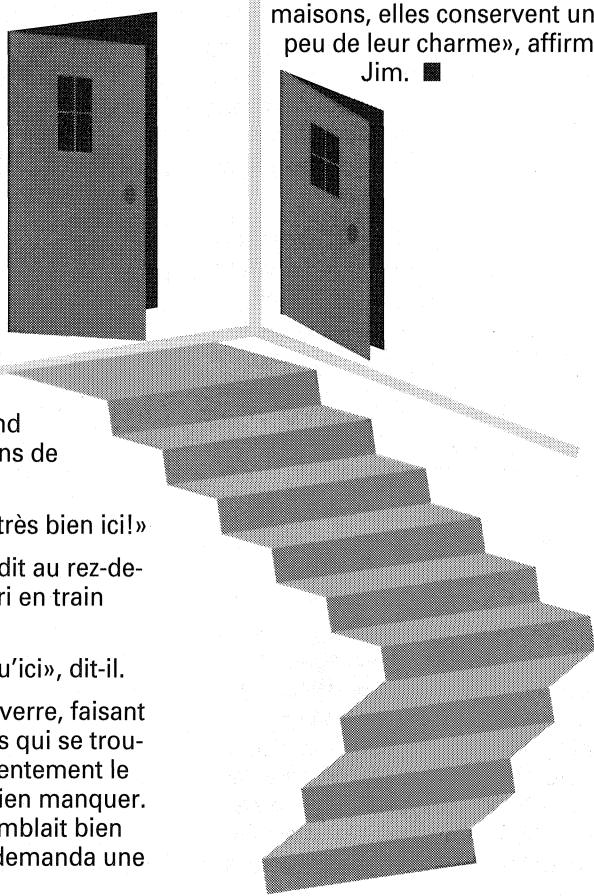
«Ça semble correct jusqu'ici», dit-il.

Il toucha le comptoir en verre, faisant allumer les lumières tactiles qui se trouvaient en-dessous. Jim fit lentement le tour de la cuisine pour ne rien manquer. La machine à nourriture semblait bien fonctionner. En effet, il lui demanda une

bière froide et reçut immédiatement une chope de bière bien froide. Le recycleur semblait aussi bien fonctionner puisqu'il détruisit silencieusement la chope vide. On visita ensuite la salle de bain. L'éclairage automatique tactile était un peu lent, ce qui a été pris en note pour être examiné plus tard. Dans le coin, le jacuzzi, avec option vapeur, faisait de beaux bouillons. Le système de traitement des déchets était discrètement placé dans le coin. La cabine-séchoir de corps à air chaud, qui se trouvait dans l'autre coin, offrait différentes options de chaleur et semblait fonctionner.

Tous les occupants de la maison étaient satisfaits de ce qu'ils avaient vu.

«J'aime bien ces vieilles maisons, elles conservent un peu de leur charme», affirma Jim. ■





Maintenir la sécurité de nos systèmes

La SCHL veut maintenir la sûreté et la sécurité du milieu de travail de ses employés. Elle doit également assumer certaines responsabilités en application du Programme de sécurité du gouvernement fédéral. Voilà où le Centre de sécurité et de protection civile de la Société entre en jeu pour fournir plusieurs services importants. Et, lorsqu'il s'agit de protéger l'information de la Société, c'est à Jim Thompson d'appliquer son expertise.

Jim est membre du Centre de sécurité depuis sa nomination à titre d'agent principal, Sécurité informatique. On a créé ce poste en 1991, après avoir reconnu la dépendance croissante de la Société par rapport à l'information sous toutes ses formes et la nécessité de présenter une manière d'envisager, à l'échelle de la Société, la sécurité de cette information.

Né à London (Ontario), Jim a passé sa jeunesse dans le sud-ouest de l'Ontario. Il a fait carrière pendant 20 ans à la Gendarmerie royale du Canada. Après sa formation à Regina, il a travaillé en Nouvelle-Écosse avant de venir en Ontario. Pendant ces nombreuses années, Jim a été policier, puis a travaillé dans les domaines des communications et de l'informatique et, chemin faisant, a obtenu un diplôme en informatique.

Selon Jim, la Société devrait être fière de son programme de sécurité informatique : «La DG SIG offre et administre un milieu informatique sûr comportant un plan de reprise après sinistre qui fait l'envie de la plupart des ministères et de nombreuses entreprises privées.»

Jim est entré au service de la SCHL à titre d'analyste de la sécurité informatique à la DG SIG et a progressé pour devenir directeur, Services à la Direction générale, poste qu'il a occupé jusqu'en 1991. Comme presque tous les employés travaillent sur ordinateur, nous avons demandé à Jim de nous parler de questions de sécurité.

«Certains mythes concernant la sécurité viennent souvent obscurcir les vrais problèmes», affirme-t-il. «Il y a des crimes informatiques, bien sûr, mais les rapports qui indiquent des pertes

annuelles de milliards de dollars demeurent suspects car il n'existe encore aucune définition généralement reconnue de ce type de crime.»

«Les espions, les pirates informatiques et les virus sont bel et bien présents, mais ils ne causent pas de grandes inquiétudes vu la nature des affaires de la Société et son environnement informatique. C'est la composante humaine de l'équation qui constitue la plus grande préoccupation, et nous pouvons tous accomplir de simples tâches quotidiennes qui amélioreront la sécurité de l'information de la Société.» Voici quelques trucs que Jim propose aux employés :

- Ne pas partager les mots de passe. Celui qui dévoile son mot de passe augmente sa vulnérabilité car il devient responsable d'erreurs ou de crimes pouvant être commis par d'autres utilisateurs.
- Mettre en lieu sûr toute l'information qui n'est pas sur ordinateur (disquettes, imprimés). De récents examens menés après les heures ouvrables au Bureau national ont démontré des lacunes dans ce domaine. C'est tout à fait illogique d'assurer la sécurité de l'information dans un ordinateur d'un million de dollars, puis de laisser un imprimé confidentiel sur un bureau pendant la nuit.
- Des copies de sauvegarde des données de l'ordinateur central et de l'AS/400 se font automatiquement. Cependant, les personnes qui travaillent dans l'environnement micro-informatique en mode autonome doivent revoir périodiquement leur stratégie de sauvegarde.
- Il faut toujours rechercher les virus sur les disquettes provenant de l'extérieur de la SCHL. Cette recherche est facile à exécuter et élimine pratiquement tous les risques de contamination. Il y a eu certains cas d'introduction involontaire d'un virus à partir d'une disquette de l'extérieur que l'on n'avait pas scrutée, alors il est très important de suivre cette pratique.

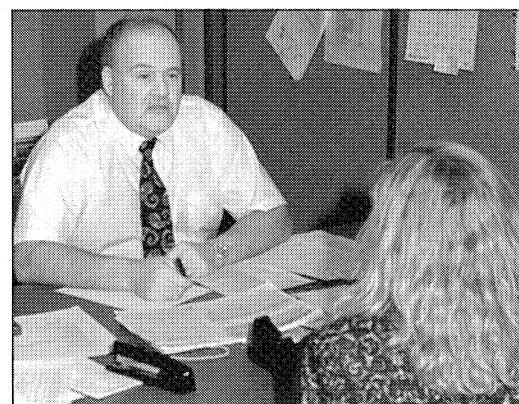
• Ne jamais discuter de sujets confidentiels au téléphone cellulaire, et s'il faut transmettre un message confidentiel par télecopieur, s'assurer qu'une personne autorisée l'attend au terminal de réception.

Le dernier numéro de *Perspective* traitait des changements qui concernent le lieu de travail. La mise en œuvre de ce concept aura des répercussions sur le travail de Jim et de ses collègues. L'utilisation des ordinateurs portatifs et la mise en œuvre des projets de travail à domicile signifient que l'on sortira davantage de données de la Société. Ce problème n'est toutefois pas nouveau, car depuis longtemps, les employés emportent à la maison des mallettes pleines de papiers. Tout projet de travail à domicile ou d'accès téléphonique comporte des conséquences sur la sécurité des données, et il faudra étudier ces répercussions au fur et à mesure que de nouvelles techniques seront élaborées.

Voilà qui est loin des anciennes préoccupations de Jim lorsqu'il est entré au service de la SCHL à *Lord Elgin Plaza*. Il s'en souvient bien : «Dans ce temps-là, les problèmes de sécurité étaient reliés aux sans-abri qui cherchaient refuge dans le vestibule, aux infestations de blattes et à l'eau qui coulait du plafond sur l'ordinateur central.» La Société a survécu à cette époque et «les employés travaillent maintenant dans un milieu qui est nettement des plus modernes».

Somme toute, Jim et ses collègues du Centre de sécurité seront toujours vigilants pour faire en sorte que rien de fâcheux ne se produise. ■

Jim Thompson.





Voici l'histoire de Paul, Scott, Heather et Mike

L'équité dans l'exécution des tâches des employés devient une pratique courante dans les entreprises jugées progressives, et les changements dans la main-d'œuvre, qui semblent avoir commencé avec l'amélioration de l'égalité des sexes, s'imposent de plus en plus.

Dans une entrevue accordée à CTV, Robert Lajoie indiquait que la SCHL désire intégrer dans son milieu de travail des gens de toutes les conditions sociales. Il parlait de la participation de la SCHL, de même que d'une poignée d'autres employeurs progressifs, à un programme d'emploi local pour personnes ayant une déficience intellectuelle.

Dans le cadre de cette initiative, quatre personnes travaillent actuellement au Bureau national — Scott Harford, Heather Barker et Paul Knoll, tous les trois ayant le syndrome de Down, et Mike Bee qui remplit également les conditions d'admissibilité du programme.

Les consultants en emploi Roland Collins et Kevin Lee ont travaillé à la mise en œuvre du programme chez divers employeurs. «Les employeurs profitent de ce programme, dit Kevin Lee, car on peut adapter les fonctions de travail aux titulaires.» Les gens peuvent être productifs dans leur propre champ de compétence. Patricia Paul-Carson, agente principale, Équité en matière d'emploi, a fait l'éloge des consultants car, a-t-elle dit, il aurait été difficile de



Scott Harford et Paul Knoll prennent une pause à la cafétéria.

mettre en œuvre le programme sans leur aide.

Rolly Manor, avec qui travaille Scott, a indiqué dans une entrevue que, «nous ne savions pas à quoi nous attendre lorsque Scott a commencé chez nous, mais ma confiance en lui a grandi et j'ai décidé de lui confier plus de tâches».

Ces quatre employés sont des travailleurs dévoués. Mary Greenley, du Bureau du Conseil et des comités, dit : «Heather est consciencieuse, dévouée et s'applique énormément dans tout ce qu'elle fait. En outre, elle est gentille et fait ressortir notre côté humain.» Leslie Jones, directrice du Centre canadien de documentation sur l'habitation, abonde dans le même sens lorsqu'elle parle de Mike : «C'est bon d'avoir Mike dans le bureau — nous sommes très heureux de sa présence.»

L'exécution de fonctions telles que la photocopie, le classement et la tenue des dossiers, qui permet d'épargner du temps à des employés de grade supérieur, n'est qu'une partie de l'équation. De nouveau, Robert Lajoie : «Cela fait partie de notre programme d'équité en matière d'emploi d'intégrer des personnes dans notre milieu de travail. Le personnel a l'occasion de connaître la situation de ces gens, de sorte qu'il peut également aider à leur intégration. Cela donne un environnement de travail où règne une atmosphère très positive.»

En général, le personnel du Bureau national a chaleureusement accueilli ces quatre nouveaux venus. D'après certains collègues, Paul, Scott, Heather et Mike ont aidé, au fur et à mesure de leur intégration, à remonter le moral de leur équipe respective. ■

Le saviez-vous?

AU SUJET DE LA RENOVATION RESIDENTIELLE...

- Pour chaque 10 \$ de dépenses engagées pour les maisons en Ontario, 3,58 \$ servent à des travaux de rénovation et de modification, comme le remodelage d'une pièce, 2,60 \$ sont consacrés à des ajouts, par exemple, une pièce supplémentaire, un garage ou un abri d'automobile, 1,99 \$ sert aux réparations ou à l'entretien touchant, notamment, l'installation électrique ou le système de chauffage et 1,19 \$, à remplacer des appareils.
- Les Canadiens dépensent près de deux fois plus pour rénover l'intérieur que sur l'extérieur de leur maison.
- Nous dépensons davantage pour des terrasses et des piscines que pour des moquettes, des toitures, des travaux de peinture ou de plomberie. Par contre, nous entreprenons de nombreux autres «petits» travaux qui coûtent quelques centaines de dollars au plus.
- En 1991, la plus récente année pour laquelle des données et des chiffres sont disponibles, Toronto était la seule ville en Ontario où les dépenses de rénovation enregistrées étaient supérieures à celles de l'année précédente.
- Les Ontariens sont les plus susceptibles de faire appel à des entrepreneurs pour exécuter leurs travaux de rénovation. En effet, ils ont engagé 71 p. 100 de leurs dépenses de rénovation pour payer des entrepreneurs et 29 p. 100 pour acheter des matériaux lorsque les propriétaires prévoient effectuer leurs propres travaux ou conclure un contrat distinct. Ailleurs au Canada, il semble que les résidents exécutent davantage de travaux eux-mêmes. ■



LA SCHL S'ASSOCIE DE NOUVEAU

En février, la SCHL tenait une cérémonie de signature d'une entente de partenariat entre la Société canadienne sur la sûreté industrielle (SCSI), l'*American Society for Industrial Security* (ASIS) et TVOntario. Cette association vise à accroître la sensibilisation à l'égard des questions de sécurité et d'aider les ménages canadiens à améliorer la sécurité de leurs logements et de leurs collectivités.

L'entente prévoit la production d'émissions d'éducation et de sensibilisation destinées aux employés du secteur de la sécurité et aux autres personnes intéressées.

Porte-parole de la SCHL à la cérémonie officielle de la signature de l'accord, Peter C. Connolly, vice-président principal, Ressources, a dit : «La réponse (à la sécurité des logements et des collectivités) est claire : nous devons



De g. à dr., Jack Burbridge (SCSI), Don Kelly (TVOntario) et Rick Daniels (ASIS) s'apprêtent à signer l'accord.



Des représentants de bon nombre d'organismes ont assisté à la cérémonie de signature.

atteindre un équilibre entre les mesures de prudence des particuliers et les mesures collectives visant à reconquérir nos collectivités. Cet équilibre doit se fonder sur une intervention éclairée face à des préoccupations réelles.» Au nom de la SCHL, il a applaudi cet effort conjoint de création de nouvelles relations.

La première vidéo produite sera destinée aux États-Unis et au Canada, et portera sur la sécurité à la maison.

Le directeur du Centre de la sécurité de la Société, Jack Burbridge, a signé l'entente au nom de la SCSI, dont il est actuellement le président. ■

Merci, CCDH !

de John Healey, Succursale d'Halifax

Voici des remerciements tardifs adressés à Leslie Jones et au personnel du CCDH (Centre canadien de documentation sur l'habitation) pour le rôle qu'ils ont joué à la Conférence automnale sur la diffusion de l'information, où j'ai gagné un prix.

À titre de représentant d'Halifax (Nouvelle-Écosse), j'ai participé à la conférence qui, en passant, était très instructive. Elle montrait l'engagement de la SCHL vis-à-vis la communication et constituait un pas très important vers la réalisation de l'engagement sur la diffusion de l'information. Cette rencontre a servi de tribune au personnel représentant toutes les disciplines, tous les milieux et tous les niveaux à la SCHL et a permis de discuter de sujets divers, de donner des exemples de succès et d'échecs, d'échanger des idées, de faire des remarques, de montrer des produits novateurs et de donner à tous ceux présents un meilleur sentiment de participation et d'engagement vis-à-vis l'information et la diffusion de celle-ci.

Au cours de la conférence, on a organisé un jeu-concours où les participants devaient déchiffrer une page de sigles d'entreprises et d'organismes avec lesquels la SCHL fait affaires. J'ai décidé d'essayer et, étant donné ma nature, j'ai demandé où l'on pouvait se procurer l'information. On m'a répondu que toute source d'information était acceptée du moment que je remplissais la feuille avant la fin du délai prescrit. En raison de mes antécédents en technique (ressources techniques), j'ai cherché où je pouvais trouver la source d'information la plus facile et la plus exacte à consulter et, évidemment la meilleure (ceux qui me connaissent mieux diraient que je cherchais la façon la plus facile de m'en sortir). Eh bien, devinez? Il m'a simplement fallu traverser la pièce pour trouver la réponse.... Leslie Jones du CCDH, assise à un ordinateur, faisant une démonstration d'un nouveau programme. J'ai attendu qu'elle finisse sa présentation et qu'il y ait moins de monde pour lui demander de m'aider dans mon défi, ce qu'elle s'est empressée de faire immédiatement. J'ai déchiffré les sigles que je connaissais et

Leslie et le personnel du CCDH ont fourni le reste des réponses. J'ai remercié Leslie et terminé le jeu. À la fin de la conférence, on a annoncé que le gagnant était John Healy, et j'ai reçu un beau porte-documents noir.

J'aimerais remercier publiquement Leslie Jones et le personnel du CCDH de leur aide. D'après moi, le CCDH est la source d'information sur le logement au Canada la plus rapide, la moins dispendieuse, la plus facile d'accès, la plus exhaustive, la plus précise et la plus conviviale; je dirais même que c'est la meilleure en Amérique du Nord, si on tient compte de la qualité de ses services.

Assurons-nous que le CCDH ne demeure pas notre secret le mieux gardé! Rappelez-vous que l'information est un secteur d'activité en constante évolution. De nos jours, l'information est nécessaire à la survie des entreprises, donc l'information et la diffusion de celle-ci sont l'affaire de tout le monde et le CCDH joue un rôle important dans ce domaine avec son super réseau d'information. ■



"Stop in the Name of Love"

par Louise-Ann Trainor

La Succursale de Fredericton est maintenant l'endroit où fêter. Les soirées organisées par le personnel ont attiré des mega superstars. Tout dernièrement, le personnel a été honoré de la présence de *Diana Ross and The Supremes* à l'occasion du dîner de Noël et de la soirée dansante annuelle en décembre 1993. Ce trio de femmes électriques, en robes longues de lamé or, a été ovationné après avoir chanté *Stop in the Name of Love*.

Les employés de bureau ont été agréablement surpris, car ils s'attendaient à revoir les *Bee Gees* qui avaient donné le spectacle à la soirée organisée à l'occasion du départ à la retraite de Barbara Cross et de Louis Allan, à l'automne 1993.

D'après une rumeur, il y aurait des liens de famille entre ces groupes et la direction car la ressemblance entre ces stars et les membres de la direction est frappante. En fait, si d'autres succursales désirent engager ces groupes, nous leur suggérons de communiquer avec Diana Ross (Gary Glauser) ou les Supremes (Kurt Wilson et Bruce Read).

Le personnel de la Succursale de Fredericton attend avec impatience la prochaine réception, espérant assister à un autre spectacle digne de la grande scène internationale!!!! Qui veut des billets?

N.B. Une vidéo sera bientôt mise à la disposition des bureaux dont le budget ne permet pas de se payer le vrai de vrai! ■



GROUPÉ OU ÉQUIPÉ ?

par Daniel Picard

Un groupe n'est pas nécessairement une équipe. Mais une équipe est un groupe.

Un groupe est un ensemble de personnes possédant le même but. Comme les coureurs de marathon, les passagers d'un autobus, un groupe de réflexion, de prière, un comité.

En plus d'être un groupe (partage du même but), une équipe produit 1) de la communication, 2) du soutien et 3) de l'innovation.

Transformer un groupe en équipe engendre une amélioration de la communication à l'intérieur du groupe. Contrairement aux passagers de l'autobus, les membres de l'équipe sont dynamiques et veulent communiquer librement entre eux. L'information circule facilement sans frontière, limitation et hiérarchie. Dans une équipe, les membres recherchent une compréhension claire

et dissipent le brouillard de leurs messages. Quand c'est ambigu ou contradictoire, les membres clarifient la situation sans attendre.

Les équipiers se soutiennent. Si un des membres de l'équipe rencontre une difficulté, les autres ne tardent pas à s'en rendre compte et à lui prêter mains fortes. Ils ne se laissent pas tomber et font front commun. Le maillon le plus faible bénéficie de la force de l'équipe.

Groupe ou équipe ?

Les équipiers cherchent et trouvent de nouvelles façons de solutionner les problèmes récurrents ou les situations inattendues. Ils innoveront plus ou moins radicalement pour accroître la productivité à court et à long terme et améliorer le climat de travail. Ils tentent d'obtenir les meilleurs résultats avec le minimum d'énergie.

La transformation d'un groupe en équipe ne se fait pas par magie. Cela

prend de la détermination parce que ce passage rencontre, malgré son aspect des plus positifs, trois résistances : 1) le brouillard persistant des communications, 2) les comportements inefficaces et 3) les comportements dysfonctionnels.

En face de ces difficultés quelques fois difficiles à surmonter, les équipiers en prennent conscience et décident de ce qu'ils doivent faire : abandonner, rechercher de l'aide du côté des professionnels en ressources humaines, utiliser le programme d'aide aux employés, impliquer leur cadre hiérarchique, etc.

Maintenant qu'on en sait plus sur le sujet, demandons-nous si nous sommes dans un groupe ou dans une équipe. Agissons pour transformer notre groupe en équipe et pour la maintenir au point optimal de communication, de soutien et d'innovation. ■



Les endroits que nous desservons...

LONDON : PERSONNE NE VEUT PARTIR

Seuls quelques-uns ont quitté la succursale!

Les anciens directeurs Bill Lusk et Jim Morris ont accepté des postes à d'autres bureaux de la SCHL. Andy Hammond et Barbara Lea, du Bureau régional de l'Ontario, ont déjà travaillé à la Succursale de London. Gord McHugh est allé à Hamilton et Pamela Duncan a été transférée au Bureau national; toutefois, la majorité des employés actuels sont assez contents de demeurer ici. Ils aiment l'endroit!

Le reste du Canada pense peut-être que le sud-ouest de l'Ontario est composé de villages de fermiers endormis à

l'esprit conservateur. Ils ont oublié la croissance et le dynamisme que connaît London, la dixième plus grande ville au Canada.

On a demandé à quelques membres du personnel comme Pauline Phillips de la souscription et Lynne Allison, commis pour le LRA, ce qu'ils aimeraient changer à London s'ils le pouvaient : les deux ont suggéré l'amélioration de l'état de certaines routes. Margaret Wright, à l'emploi de la succursale depuis 24 ans, a indiqué que ce serait bien d'avoir une liaison aérienne directe avec l'Écosse. C'est tout.

La plupart des employés aiment l'endroit et nombre d'entre eux y ont vécu toute leur vie. «Les attitudes sont peut-être légèrement conservatrices», de dire Jennifer Brounstein, gestionnaire des ressources, «mais j'aime l'ambiance d'une petite ville qui offre les distractions de la grande ville. Et nous nous y sentons en sécurité.» Chris Bowie, commis à la souscription, dit la même chose — «Je peux me promener n'importe où le soir, sans aucune crainte. Les gens sont gentils.»

Debbie McCallum, commis pour le logement social, aime le côté multiculturel de London. En tant que Canadienne française mariée à un Écossais, elle sait de quoi elle parle!

La Succursale de London dessert environ 1,25 million de personnes, demeurant toutes à moins de 2 1/2 heures de route environ du bureau.

The Forks (les fourches)

La rivière Thames se divise en fourches lorsqu'elle traverse London. En fait, London

a d'abord été connue sous le nom de *The Forks* (les fourches). Le lieutenant-gouverneur Simcoe avait choisi l'emplacement pour établir la capitale de la province en 1793, mais la cité n'a été fondée qu'en 1826 et n'a obtenu le statut de ville qu'en 1840. Grâce à l'arrivée de la voie ferrée, la ville a continué de grandir et beaucoup d'institutions nationales d'aujourd'hui y ont vu le jour dans les années 1800, telles *London Life*, Compagnie d'Assurance-Vie (1874) et *The University of Western Ontario* (1878). La *London Street Railway* a ouvert ses portes en 1873, avant la colonisation de nombreuses villes canadiennes.

London a également connu des gens ou des événements célèbres : Guy Lombardo, chef de groupe musical connu, est né ici; l'insuline a été découverte à London par Banting et Best; London a été la première ville canadienne à obtenir une cote de crédit triple A à la Bourse de New York et la première à avoir sa Maison Ronald McDonald. On appelle London *Forest City* (la ville des arbres) en raison des 160 000 arbres de variétés différentes plantés le long des rues de la ville.

Le marché du logement

Ken Sumnall, analyste de marché, dit que l'on peut acheter une maison en rangée neuve au coût de 100 000 à 120 000 \$; les accédants à la propriété peuvent se procurer une petite maison individuelle neuve pour 115 000 à 130 000 \$. Certaines maisons existantes se vendent moins de 100 000 \$. Les logements en copropriété ne sont pas très populaires, mais il se peut que London ait été la pionnière dans la construction, en 1980, d'un type d'immeuble unique en son genre : la copropriété de maisons de plein-pied en rangée. Certaines versions luxueuses peuvent se vendre de 200 000 à 400 000 \$, mais la plupart coûtent beaucoup moins cher. Ce concept ne s'est pas répandu à beaucoup d'autres endroits.



L'ancien et le nouveau! Le siège social de London Life s'élève devant l'immeuble ayant abrité ses premiers bureaux.



Presque tout le personnel de la Succursale de London est réuni sur ces deux photos. Pat Currie, 4^e à partir de la gauche de la première rangée, sur la photo à droite, est la plus ancienne employée de la succursale.

Ken dit que les analystes de marché travaillent aussi pour faire connaître la SCHL, en donnant des présentations aux clients et aux autres principaux intervenants de la région. Chacune est adaptée au public ciblé. Ils essaient également d'offrir aux clients un service rapide et efficace et de traiter les demandes en un temps record. Ken indique : «Nous tentons de répondre aux questions en fournissant toujours le plus de renseignements utiles possible.»



L'une des copropriétés de maisons de plein-pied en rangée, populaires à London mais moins ailleurs.

Outre London, la succursale dessert la région de Windsor, par l'intermédiaire du Bureau local de Windsor qui relève de la Succursale de London, et la ville de Sarnia, qui a déjà été très active pour justifier la présence d'un bureau de la SCHL.

Service technique

Bill Crawford, chef des Ressources techniques, Doug King, agent technique principal, et Jamie Shipley, nouvel employé, travaillent également beaucoup à faire connaître la SCHL. Ils constituent un des premiers groupes, sinon le premier, à assumer le rôle de représentants techniques.

Il existe six associations de constructeurs dans la région, le bureau de Windsor assurant la liaison avec deux d'entre elles. Les évaluateurs de Windsor ont été formés pour effectuer certaines inspections élémentaires, ce qui permet, avec la rationalisation d'autres activités, d'avoir plus de temps libre pour la promotion de la SCHL. On a plus

de contacts directs avec les associations de constructeurs, ce qui accroît notre visibilité et amène celles-ci à collaborer étroitement avec nous. Nous participons à tellement d'activités que très peu de choses se font sans la participation de la SCHL.

La région compte sept réserves bien établies. Une huitième a récemment été reconnue à Ipperwash (Stony Point), lorsqu'on a fermé la base militaire et remis les terrains à la Nation autochtone dans le cadre du budget fédéral de 1994. Il se peut qu'une autre réserve soit créée si la nation Caldwell, tribu nomade, réussit à négocier l'achat de terres près de Windsor (sans terre, il n'y a pas de reconnaissance). Il existe également trois collectivités autochtones urbaines. Le personnel des Ressources techniques collabore avec tous ces groupes en leur fournissant des conseils et des renseignements techniques qui non seulement accroissent la durée de vie utile de leurs logements, mais encore les aident à rehausser leur style de vie et à atteindre une plus grande autonomie. La plupart de ces groupes administrent eux-mêmes les logements PAREL et ont engagé un coordonnateur local pour l'entretien sur place.

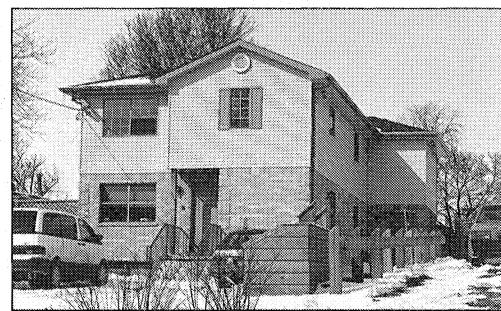
L'enseignement constitue une autre partie du travail du personnel des Ressources techniques. Le Groupe offre de nombreux ateliers et programmes de formation; l'un des ateliers les plus remarquables a été celui sur l'entretien préventif, donné à plus de 35 personnes grâce à un parrainage de Parcs Canada et (auparavant) de Travaux publics Canada. Cet atelier comprenait des inspections sur place de propriétés existantes où l'on expliquait les problèmes pouvant apparaître au niveau des garages et même des grilles de parc. En plus des participants provenant de toutes les régions de l'Ontario, d'autres sont venus du Québec, du Manitoba et même du Minnesota, et tous ont demandé que cet atelier soit donné chaque année! Un organisateur a dit à la

SCHL : «Vous nous donnez beaucoup plus que ce que nous attendons.»

Le personnel visite également les écoles et les collèges et met à jour leurs bibliothèques avec du matériel de recherche de la SCHL. «Dans certaines collectivités, beaucoup pensent que la qualité des inspections n'est pas laissée aux seuls soins de la SCHL», de dire Bill Crawford qui a roulé plus de huit cent mille kilomètres en voiture pour le compte de la SCHL à Sydney, Cornerbrook et Halifax avant de s'établir à London.

Projet d'autonomie

Au cours d'un intéressant projet entrepris dans le cadre du Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones, on a remis à quatre familles du matériel afin qu'elles rénovent leur propre maison sous la supervision d'un directeur de projet de la SCHL. La réalisation du projet, qui a reçu un bon appui de l'industrie, n'a coûté que 25 000 \$, au lieu des 55 000 \$ normalement demandés par un entrepreneur. Grâce à ce projet, ces familles ont acquis une plus grande fierté et de l'expérience en entretien, car elles ont appris à faire elles-mêmes le travail. Même les entrepreneurs ont estimé que l'idée était bonne et ne se sont pas inquiétés de la perte de travail, car ils préfèrent participer à des projets offrant des possibilités de profits plus élevés. Ce fut un succès sur toute la ligne. ■



Cet abri pour les victimes de violence familiale sert aux familles autochtones. Un immeuble distinct, plus grand, abrite d'autres familles.



Prix d'excellence du Président 1994 :

Le Président remet les prix

La tradition de reconnaître les employés exemplaires est maintenant bien établie à la SCHL et se poursuit avec la remise des Prix d'excellence du Président de 1994, à la Conférence nationale des directeurs de 1994.

Le 29 mars, au cours d'un événement que beaucoup considèrent comme le fait saillant de la Conférence, les gagnants ont été chaudement applaudis.

Le programme, dont les débuts remontent à 1986, est devenu un des succès de la Société. Le travail du Comité de sélection est de plus en plus exigeant en raison de l'augmentation annuelle des candidatures d'excellente qualité qui sont soumises par les employés de tous les niveaux.

Les formules de mise en candidature, accompagnées de quelques instructions

Sue Dinchik, honorée pour avoir amené des étudiants à participer au logement!

simples sur la façon de proposer des candidats, sont mises à la disposition de tous les employés avant la remise annuelle. Les employés soumettent au secrétaire général adjoint et ce, en toute confidentialité, les candidatures pour les particuliers, les équipes ou les personnes ayant fait progresser l'équité en matière d'emploi. Le comité de sélection, composé de directeurs généraux et de vice-présidents, étudie toutes les candidatures avant de faire ses choix définitifs. Dans la mesure du possible, le Président téléphone à tous les particuliers qui ont gagné afin de les inviter à la présentation spéciale.

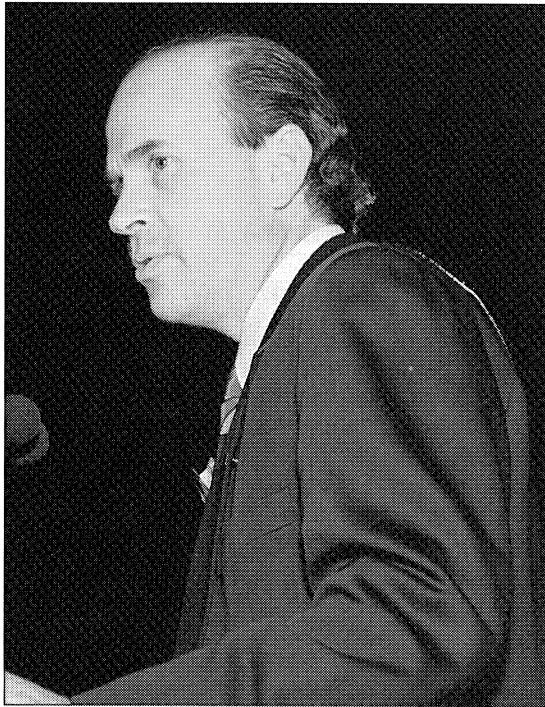
Pendant que nous félicitons et honorons les gagnants qui poursuivent la tradition de l'excellence en 1994, il n'est pas trop tôt pour commencer à penser aux candidatures pour les prix d'excellence de 1995!

Voici, en ordre alphabétique, les particuliers qui ont gagné en 1994 :

Sue Dinchik, bureau de Windsor

Sue est responsable des succès du service à la clientèle. Elle va chercher de nouveaux clients grâce aux nombreux contacts qu'elle a à titre d'agent d'expansion des affaires; elle a également de nombreux intérêts dans la collectivité et c'est l'un de ceux-ci qui lui a mérité son prix d'excellence.

Grâce à sa persévérance et à son esprit d'initiative, Sue a amené des étudiants du secondaire à aider à réparer certaines des propriétés du Fonds d'assurance hypothécaire, ce qui a fait économiser de l'argent à la Société et permis à ces jeunes



Don Johnston prend la parole à la conférence.

d'acquérir une expérience inestimable. Sous la supervision d'enseignants et avec l'appui de la commission scolaire, les étudiants ont accompli le travail dans le cadre du programme Logements aidés : aînés autonomes (LAAA). Un projet pilote a débuté en octobre avec une cérémonie d'inauguration qui a eu lieu à la première maison rénovée dans le cadre du LAAA. Le projet, qui a généré une bonne publicité, se poursuit toujours, faisant ainsi mieux connaître la SCHL dans la collectivité.

Don Johnston, Bureau national

Don est le directeur de la Division de l'innovation dans l'habitation. Il a été nommé en raison des nombreux succès qu'il a obtenus en aidant à faire con-





Brenda Munro affiche un sourire radieux.

naître la SCHL à titre de société d'information. Grâce à ses efforts, à sa motivation et à son engagement, la Société a fait un pas de géant vers l'échange de ses vastes connaissances avec le public et les intervenants. En fait, on pourrait dire que Don a rehaussé la qualité de vie d'innombrables Canadiens.

Brenda Munro, bureau régional de l'Atlantique

Brenda est l'une de ces personnes reconnues pour ses efforts continus et son service exemplaire; elle a connu des succès particulièrement dignes de mention dont la conception d'une méthode et d'un système pour relever les défis dans le projet de rénovation *Rifle Range* qui a donné lieu à des contrats d'une valeur de 3,2 millions de dollars et 170 demandes de changement en 1993. Elle combine les principes du travail acharné, du professionnalisme et de l'engagement vis-à-vis de la SCHL. Brenda excelle également dans la combinaison de sa carrière, de sa vie familiale et de ses études où, en passant, elle a gagné plusieurs prix universitaires dans ses cours d'informatique à l'Université du Nouveau-Brunswick. En plus de travailler comme analyste, études quantita-

tives, elle est formatrice pour la GQT pour la région de l'Atlantique; elle affiche une attitude extrêmement positive et constructive dans son travail.

Son expérience montre clairement les avantages que l'on retire de l'amélioration de nos compétences et de notre formation.

Lorna Ponting, Bureau national

Lorna Ponting est actuellement secrétaire du directeur exécutif de la DGSIG et secrétaire du directeur intérimaire de la Division de l'élaboration et de la maintenance des systèmes, ainsi que cinq gérants de systèmes sectoriels. Elle aide également environ 80 autres spécialistes des SIG! Lorna s'acquitte d'une charge de travail exceptionnelle, avec professionnalisme et dévouement.

Lorna représente un rôle modèle pour le personnel de la SCHL, car elle est uniforme dans l'exécution d'une grande variété de tâches; elle a été membre de deux équipes de GQT et est une personne clé dans l'organisation des activités sociales de la DEMS. Elle se rappelle toujours des anniversaires et des activités particulières du personnel et est très active dans sa collectivité. En effet,



Lorna Ponting, professionnelle accomplie.

depuis plusieurs années, Lorna aide à ramasser des fonds pour la construction d'une église. Elle aide également à maintenir le caractère familial unique que l'on retrouve à la Société.

Léopold St-Pierre, Succursale de Rimouski

Léopold est considéré l'expert du logement dans le Bas-Saint-Laurent,



Léopold St-Pierre, l'expert du logement.

la Gaspésie et les îles-de-la-Madeleine. Professionnel très conscient, il offre un excellent service au public et aux médias de sa région. Il est à l'aise dans les entrevues à la télévision et à la radio et les remarques qu'il fait au nom de la SCHL sont régulièrement reprises dans les premières pages des journaux locaux. En 1993, il faisait partie des cinq finalistes du «prix orange», récompense décernée par les journalistes de la région.

Léopold est un exemple resplendissant de la qualité et du professionnalisme qui font de la Société ce qu'elle est. Son directeur dit qu'il représente «un atout énorme pour la Société.»

PRIX REMIS À DES ÉQUIPES

Excellence face au défi

Équipe du prêt direct et de l'émission d'obligations

Membres de l'équipe :

Berta Zaccardi, George Hendela, Doug Neish, Laurie Clarke, Tom Randall, John Wade, Mike O'Callaghan, Jacques Mayer, Gerry Kirton, Al White, Valerie Thompson, Gary Kellam, Mary Ann Sowchuk, Bill Barnard, Milan Filipovic, Bruce Hynes, Helen Stewart, Jamey Burr, John Bell, Maurice Vienneau, Marie Murphy, Dennis Nickolet, John Lynch, Nancy Lange, Carol Penner, Claude Hotte, Laurianne Lizée, Sean Cassidy, John Earl, Clayton Porteous, Sharon Rajack, Carolin McRae et Denis Boivin.

Le succès de l'initiative du prêt direct lancée en 1993 et la première émission d'obligations de un milliard en dollars canadiens à l'échelle mondiale témoignent de l'engagement du personnel au Bureau national et dans les bureaux extérieurs. Cette équipe a apporté une contribution inestimable à la SCHL grâce à son travail de haute qualité exécuté dans un court laps de temps. Grâce à ses efforts, la mise en œuvre rapide du programme de prêt direct a permis à la SCHL de réaliser d'importantes économies pouvant servir dans le domaine du logement au Canada. Le groupe a montré le genre de collaboration qui sera nécessaire pour répondre aux défis à venir.

Excellence dans l'application des programmes ou l'administration

Équipe d'évaluation de l'Opération refuge

Membres de l'équipe :

Patricia Streich et Susan Mockler.

Malgré des fonds limités accordés pour l'évaluation de l'Opération refuge, l'équipe a fait preuve de créativité afin de s'assurer de recueillir assez de renseignements de qualité élevée pour respecter les normes d'évaluation des programmes de la SCHL. Pour ce sondage, qui a été de loin l'opération la plus délicate et la plus politiquement risquée que la Division d'évaluation des programmes ait jamais entreprise, l'équipe a dû travailler étroitement avec les résidents et les amener à collaborer en leur décrivant les avantages mutuels d'une évaluation exhaustive. L'équipe a également travaillé en étroite collaboration avec plusieurs organismes gouvernementaux, ce qui lui a permis d'obtenir des fonds de Santé et Bien-être social Canada. Les membres ont donc relevé ce défi et les résultats de cette évaluation constituent la base de l'évaluation interministérielle majeure des initiatives fédérales entreprises en matière de violence en milieu familial.

Le leadership de l'équipe constitue un excellent exemple des défis qui nous attendent en 1994 et durant les années à venir.

Excellence dans l'innovation et l'initiative

Équipe du Programme d'administration des logements pour Métis

Membres de l'équipe :

Dave Bell, Mike Costello, Joyce Grieman, Dave Jamieson, Brenda Klassen, Darrell Majdell, Jack Montpetit, Jim Moorhead, John Morgan, Hans Mutschler, Ron Pasetka, Don Parker, Shane Rognstad, Ed Schnitzler, Mike Selinger, Ken Taylor, Doug Taylor et Gail Tolley.

Cette équipe a apporté une contribution importante et originale avec sa façon de préparer les Autochtones à travailler dans le secteur du logement. Le Programme d'administration des logements pour Métis a vu le jour en Saskatchewan en février 1993.

Le succès obtenu en 1993 dans l'amélioration des compétences des Autochtones en gestion de logements est particulièrement important, car 1993 était l'Année internationale des Autochtones.

Excellence dans le service à la clientèle

Équipe d'orientation des clients du LRA

Membres de l'équipe :

Roxanne Harper, Ray Bursey, Kim Kremzar, Glenda Restoule et Eileen Bertolo.

L'équipe a rédigé, dans un langage adéquat, quatre nouveaux guides de renseignements destinés à aider les clients du LRA à résoudre les problèmes d'entretien de logement. L'équipe a donné 17 ateliers d'orientation qui ont été bien accueillis par environ 400 participants venus de différents organismes. Les membres étaient animés par un solide engagement vis-à-vis l'atteinte de l'excellence dans le service offert aux clients du LRA et désiraient transmettre des compétences durables à ceux qui les desservent. Ils ont relevé le défi et partagent maintenant le succès des résultats.

Excellence dans le service à la collectivité

Équipe d'organisation de la Journée communautaire de 1993

Membres de l'équipe :

Ron Andrews, Andrie Nel, Meribeth Morris, Bob Walker, Sandy Harris, Angelo D'Angelo, Hélène Boggia, Mary Hanrahan, Deanna MacDonald, Allison Millar, Terry Linford, Bob Stone, Lindsay Lyon, Sean Kelly, Cory Galbraith, Jim Robar, Pamela McDonald, Menna Andrews et Marie Laporte-Stark.

Cette équipe a consacré ses loisirs à conforter une présence sociale au sein de la communauté, à promouvoir les produits et services de la SCHL, et à mettre à l'essai de nouvelles activités de marketing et de communications.

Le comité a dépisté et accueilli plus de 300 bénévoles de la SCHL qui veulent participer à des ateliers, à des expositions et à des activités familiales — et l'énergie qu'ils ont déployée a attiré plus de 8600 participants. L'équipe a également apporté son aide à la campagne CENTRAIDE de la SCHL en la reliant à la braderie annuelle. Cet exercice qui bénéficiait aux deux partenaires, a aidé CENTRAIDE à dépasser les objectifs de souscription attribués à la braderie et lui a permis de louer un nombre record de comptoirs.

Mais au-delà de la réalisation des objectifs des Jours communautaires, le comité a montré un esprit d'équipe et d'organisation qui atteignait l'excellence. L'enthousiasme, la collaboration et le dévouement des membres étaient contagieux et ont joué un rôle central dans la présentation d'une journée qui montrait de façon dynamique la participation de la SCHL au progrès communautaire.

Excellence dans l'équité en matière d'emploi

Équipe d'intégration de personnes atteintes du syndrome de Down

Membres de l'équipe :

Patricia Paul-Carson, Menna Andrews, Ann Blair, Ginette Godward, Rolly Manor, Marilyn Young, Hélène Grenier, Paul Knoll, Mike Bee, Scott Harford et Heather Barker.

Quatre groupes de travail différents ont fait des efforts pour accueillir et intégrer dans leur rang une personne aux besoins particuliers. Ces groupes ont montré qu'il est possible d'intégrer chez nous des personnes ne constituant pas la main-d'œuvre habituelle. Ils ont reconnu leur valeur, les ont traité en tant qu'individus aux besoins particuliers et ont apporté de simples modifications aux descriptions de poste pour répondre aux besoins de ces titulaires. Le comportement de cette équipe sert de modèle non seulement aux handicapés intellectuels mais également à tout nouvel employé.

Une nouvelle vidéo à venir!

Nous ne parlerons pas de la Conférence nationale des directeurs dans le présent numéro car tous les employés auront l'occasion de visionner un rapport spécial à ce sujet sur vidéocassette. Votre bureau recevra bientôt des détails à ce sujet; ne manquez pas la première présentation!