

perspective

Canada Mortgage and Housing Corporation
Société canadienne d'hypothèques et de
logement

SEP 24 2004

Canadian Housing Information Centre
Centre canadien de documentation sur

Volume 29 No 4 1994



► IN OUR OWN BACK YARD

IN THIS ISSUE:

- Atlantic Region Report
- Liaison Par Excellence



CMHC SCHL
Helping to house Canadians



CONTENTS

1

CAREER MOVES: AROUND CANADA WITH CMHC

Norma Laird has enhanced her career, seen Canada and met new friends, all at the same time.

9

PILOT TRAINING IN TORONTO

by Ed Borkowski

QIT pilots took place in each region. Here's a report on one of them.

2

IN OUR OWN BACK YARD

CMHC information is useful to staff in their own homes, as well as enabling us to better inform the public. Our theme article this issue.

10

ATLANTIC REGION REPORT — TEAMING AT CMHC

by Brian Dezagiacomo

The first of a new series of "Regional Reports." Each region will have *carte blanche* to tell you about their people, activities and plans, or the diversity of our country through their geography.

4

PUTTING WORDS IN PEOPLE'S MOUTHS

Speechwriters do it all the time. Lori Gandy, the subject of our National Office personality series, is an expert.

6

BRANCH ACTIVITIES

Includes notes from Yellowknife, Regina, Saskatoon and Edmonton.

12

LIAISON PAR EXCELLENCE

Who do Corporate Relations relate to? An outline of the key functions of this National Office group.

14

WHERE ARE THEY NOW?

Alumni featurette about the results of Joe Southerden's hole-in-one.

"It is easier to start something than to finish it."

Amelia Earhart

COVER

The theme of this issue is "In Our Own Back Yard," and it emphasizes the information about housing that is available from the Corporation. The particular repository for much of our information is the Canadian Housing Information Centre (CHIC).

Building a deck or patio is a common summer occupation for many Canadian homeowners. The husband and son of a National Office employee are adding a screened area to the deck at the rear of their Ottawa home.

Employees are encouraged to use CHIC or other CMHC information in regard to their own homes, as well as in the performance of their duties. While the weather is good, take a look at how CMHC can help you in your own residence.



Perspective is 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.

EDITORIAL STAFF AND BOARD

Director, Public Affairs
Centre

J.-P. DesRosiers*

Editor-in-Chief
Andrie Nel**

Managing Editor
Rick Green ABC, Staigh-Green Consultants

* 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)



FIRST WORDS

CMHC has become an "information company." We have vast amounts of knowledge and expertise that we share on a daily basis with consumers, industry, government and academia. But if we're not careful, we may overlook a very important group of homeowners and renters – our employees!

Right in our own back yard, so to speak, we have information that can benefit us the same way we serve our public. Information that can save us time, money and effort. We have the expertise at our fingertips that can help each of us improve our own quality of living.

Do you know what information is available? Starting in this issue, *Perspective* plans to share our collective knowledge with you. The theme of this issue, *In Our Own Back Yard*, will introduce samples of information that we think fellow employees will benefit from. Over time, we will continue to update you on tips and ideas that we routinely share with our clients.

We at *Perspective* like to think of this as doing our bit for information transfer. Please let us know what you find interesting or what information you are looking for. We want to hear from you.

FAREWELL

A special thank you to the Editorial Board and readers for a fun and interesting time managing *Perspective* magazine. I will be moving on to a more "productive" project as I await the arrival of my twin girls!

Andrie Nel,
Editor-in-Chief

CAREER MOVES: AROUND CANADA WITH CMHC



Norma Laird, Assistant Corporate Secretary, in her Ottawa office.

Norma Laird has seen a lot of Canada courtesy of CMHC, and she loves it!

Some moves have been career enhancing, others have been lateral, but each offered the challenge of new work and the pleasures to be found in meeting new people, living in a new community, but still keeping in touch with old friends.

Norma's latest move was from the Atlantic Regional Office in Saint John, where she was Manager of Planning and Resources, to National Office as Assistant Corporate Secretary. It was a move that was necessitated because her husband Larry needed specialized medical care that was available in Ottawa.

"We loved New Brunswick," Norma says, "and we really got around Atlantic Canada. We bought a truck camper and went all over, visiting lesser known places like Grand Manan and the Bay of Fundy area, as well as the well known places like Lunenburg and Mahone Bay in Nova Scotia." They made a lot of friends there. "We still have them. You don't lose your friends when you move, you just add more in the new location," says Norma. "In Saint John, I became involved in the Animal Rescue League, and really had a sense of satisfaction from having contributed something to the community."

Originally from Sudbury, Ontario, Norma first worked at Ontario

Regional Office as a Representative for the Mortgage Portfolio Management System. This involved a great deal of travel, especially around Ontario and, of course, many visits to Ottawa. From there, she moved on to Toronto Branch, working on two programs (CHIRP and CHOSP) which are now defunct.

After Toronto Branch, Ottawa beckoned, and Norma began working with Operations Audit at National Office, went back to Ontario Region for almost a year and a half, then moved on to Saint John, New Brunswick.

"It is a harder transition to come to a huge office like National Office, and it is quite different than moving from branch to branch," Norma believes, "but you just have to deal with it as a new challenge. We went into it with our eyes open, and knew what we were doing. No single community meets everyone's total needs, so you often trade off one thing against another. The most important thing is to be realistic." It is, in fact, all part of the adventure. And Norma enjoys her current job, partly because it has added to her awareness of this country as she visits varied locations with the Board. "But we would have hated to have missed Atlantic Canada – we may eventually retire there."

Does Norma recommend moving around CMHC as career development opportunities arise? You bet!

"Everyone has to make their own decisions, but it is important to look into every opportunity that comes along very thoroughly, and balance in the quality of life aspects."



IN OUR OWN BACK YARD

If you need any kind of specialized or expert information about almost any subject relating to housing, chances are it has been published or documented by CMHC.

The place to start asking for information is the Canadian Housing Information Centre (CHIC), but questions don't have to be related to work. Just like any other homeowner, a CMHC employee can have problems in the home: a sagging roof, a faulty faucet or a need for extra space. Many Canadians don't know who to turn to for reliable information, and often depend on the advice of a "do-it-all handyman" that may or may not be accurate.

In many cases, employees have questions about renovation – fixing up, adding on or merely improving their homes. CMHC has vast amounts of information right "in our own back yard" and the subjects are seemingly endless. When you need this kind of information, look for a little green, blue and black booklet titled, "Renovation Catalogue of CMHC Renovation Publications and Videos." If what you want isn't there, and local technical resource people can't suggest any titles, contact CHIC.

Here are some extracts from CMHC information on a variety of subjects, in the hope that at least one may answer some questions for you. And, by being better informed about CMHC publications and information availability, you'll be better able to help clients. You'll also be able to advise friends, neighbours or relatives who

think you must know everything about houses since you work at CMHC!

WATERPROOFING YOUR SKYLIGHT PAYS DIVIDENDS

You bought a home with a skylight to gaze at the stars and impress visitors. Instead, you ended up with problems. This is not an unusual scenario anywhere in Canada.

Skylights are an attractive feature in a home and increasingly popular, but because they are prone to leakage, many builders tend to avoid them. Condensation from skylights can cause stains, mould and, sometimes, wood rot. So what's a homeowner to do?

Ian Nahrgang, of Traditional Homes Ltd. in Prince George, BC, took a water-resistant vinyl wall covering called "Aquaflor," commonly used to line showers and bathtubs, and used it to coat the ceiling cavity for skylights. The idea was so good that Nahrgang won a Job-Site Innovator Award sponsored by CMHC in conjunction with the Canadian Home Builders Association.

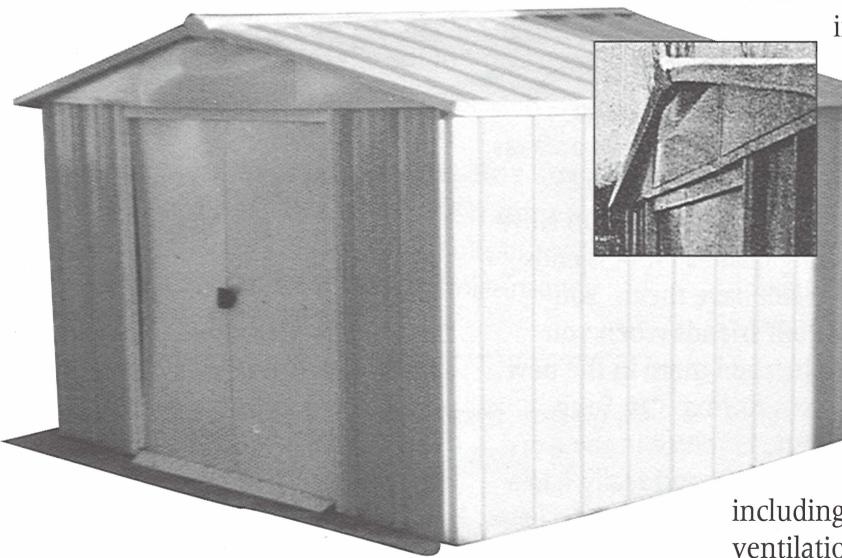
Nahrgang comments, "A lot of people would leave just drywall in the skylight assembly but it would eventually deteriorate. A homeowner can retrofit a skylight inexpensively with any water-resistant material such as Aquaflor or even plain linoleum. Both are durable and washable."

The material is placed in the "chase" (that's the frame containing grooves into which the skylight bubble is inserted) on all four sides, from the lip of the skylight to the ceiling.

Nahrgang says the technique will help homeowners avoid the moisture damage that skylights often cause in roofs and allow builders to offer an attractive, maintenance-free feature.

NOT ALL HOMES NEED HUMIDIFICATION

There's a perception in Canada that all homes get very dry in winter, but this is not necessarily the case. Many homes do not need a humidifier. A variety of factors come into play, including how dry the house was in the fall, the degree of ventilation through fans and open windows, family habits such as the frequency of showers, and moisture from sources such as basement walls and floors. The need for a humidifier also varies in accordance with geography. The



The Case Of The Flying Tool Shed: Almost any homeowner can erect a store-bought tool shed in a back yard, but should be sure to anchor it well. A concrete base with lug bolts to attach the shed is often ideal. This homeowner put up his shed, anchoring it on the interior with long tent pegs. In the first high wind, it took off down the garden. The smaller photo shows some of the resulting damage in the form of twisted frames, buckled panels and bent sliding doors that no longer slide.



Cleaning out and finishing a basement is a project many homeowners both need and want to undertake. It's a subject on which CMHC, through CHIC, has much information to offer.

Prairies generally have more need because of cold, dry air, but the opposite is true of the Maritime provinces, where wet conditions often prevail.

"When you look through a window, you can't tell what the temperature is outside," says Don Fugler, of CMHC Research Division. "You need a thermometer. The same is true of humidity. You need a measuring device." Don says that device is a relative humidity indicator known as a hygrometer, typically found in hardware stores for \$10 to \$20, a small investment that could eliminate the higher cost of a humidifier. "The inexpensive hardware store hygrometer, or the big brass one your uncle gave you as a housewarming gift, are often out of calibration," says Don. "Research Division has developed an easy calibration procedure involving salt, water and a plastic bag." (Not very high tech, eh?) Call him at 748-2658 for details. If you don't want to bother, some new digital hygrometers work well right out of the box. In mid-

winter, Don says you should look for an ideal indoor reading of between 25 and 35 per cent. Readings of lower than 25 per cent could warrant use of a humidifier, while readings above 55 per cent mean the house is too damp.

IMPROPERLY USED HUMIDIFIERS CAN DO MORE HARM THAN GOOD

"Many owners of humidifiers fail to clean their units for maximum efficiency and safe use," says Don. "You should be cleaning your humidifier at least monthly, according to the manufacturer's instructions."

There are three basic types of humidifiers: those attached to furnaces, portable humidifiers and cool-mist humidifiers.

A dirty humidifier can often be more harmful than the excessively dry air humidifiers are meant to correct. Don warns, "Respiratory problems may result from mould which can grow right inside dirty portable and furnace humidifiers. Cool-mist humidifiers are less prone to mould, but can still cause problems unless distilled water is used. Tap water can lead to a break-up of minerals in the air."

In addition to surviving inside humidifiers and furnace ducts, mould can exist in high moisture areas such as bathrooms, kitchens and at the bottom of windows. Also vulnerable are poorly heated areas such as bedroom closets and colder spots on outside walls where they connect with ceilings.

A new booklet, called "Clean-up Procedures for Mould in Houses" and available at CHIC, is a good guide on how to get rid of mould.

DO-IT-YOURSELF HOME IMPROVEMENT

A magazine-style CMHC publication issued earlier this year, entitled "Domicile," includes an article on home improvements. Most of us have picked up a hammer or screwdriver at some time, but this deals with more substantive improvements. The first paragraph might

WHO'S ASKING?

The Canadian Housing Information Centre is a repository for information. We thought you'd like to know how it is used, and asked Manager Leslie Jones for statistics showing usage for any recent typical month.

In March 1994, CHIC received 1,314 requests at the reference desk and 623 letters. That's 1,937 written or verbal enquiries. Of those, 847 – the biggest segment by far

– came from private individuals. Another 207 came from consultants or companies, 93 from associations or other organizations, and 108 from outside Canada.

Of the written or verbal enquiries (mostly verbal at the reference desk), 406 came from CMHC employees. By far the majority of employee enquiries have been related to employees' work.



even be scary to some readers: "Everybody's renovation nightmare is beginning with a small project, enduring dust and undependable contractors for several months, almost getting divorced, and ending up with a very large bill that arrives just as the drywall cracks in the dining room."

Of course, it isn't all that bad, and the article goes on to give many useful hints and tips on everything from assessing the market to reconciling your dreams with your bank account. You are reminded to remember City Hall – because in most jurisdictions permits are required for certain renovations – and if you do not do the work yourself, to find a contractor with the right qualifications. You really don't need a heritage expert to add a deck to a 1950s bungalow!

The do-it-yourself topic is one that will undoubtedly be showing up in future articles, so be on the watch in future issues. There's all kinds of information available – right in our own back yard!



A deck is a project many people can handle by themselves. You can find useful information at the Canadian Housing Information Centre, which has several publications about decks on file, including a popular "how-to" publication from California.

PUTTING WORDS



Lori Gandy works on a speech in her office.

Lori Gandy can give lots of advice about speech writing. She's an expert.

"You have to know your audience," Lori says, "who they are, what their knowledge level is, whose side they are on." Then, you have to know the objective of the speaker. Is it to persuade (like a religious leader), to share some special knowledge that builds prestige for the speaker or the organization (like a company executive), or to educate (like a teacher or seminar leader)?

"Speakers also have to keep their slides under control," Lori adds. That means not too many and, more importantly, not too many words per slide. Inexperienced speakers often try to put too much on a slide, and the speech writer sometimes has to remind them that "less will get you more" in terms of acceptance and retention.

It is necessary to limit the number of key points in any speech, and to repeat each key element at least three times, perhaps in different ways, to ensure the audience gets the intended message. There's an old adage that makes the point: "Tell them what you are going to say, say it and then tell them what you said."

A speech can be lively to retain attention, and can even be amusing, but a

good speech writer leaves out the jokes. "It is really hard to include jokes for someone else to tell, unless you know the speaker extremely well," Lori advises. "It is generally better to leave the jokes out, and allow the speaker to insert some levity if he or she feels comfortable doing so."

Humour is a strange thing. It is intensely personal, and many speakers have made the mistake of including some jokes they thought were funny, only to find them fall completely flat with an important audience. Worse still, they may even be counter-productive. Good taste in humour is essential in speeches, because the speaker seldom has a chance to explain his or her intent. Avoid any hint of all the important "ism's" like sexism, racism, etc.

Lori came to CMHC about 2-1/2 years ago, shortly after the Community and Association Relations Division (CARD) was set up. The function had been handled through Corporate Relations. "It was quiet on my first day here," Lori says, "but it hasn't stopped since!" Her first speech concerned Rural and Native Housing – a subject she knew nothing at all about when she arrived the day before. However, as time goes on, you can't help but learn a great deal about all aspects of CMHC because speeches must be accurate and up-to-date. "You are very much a corporate generalist," she notes.

Many people see Lori's job – like many other public relations functions – as interesting, romantic and fun, but it really is a lot of very hard work, with constant deadline pressure. "Even when you know a mem-



IN PEOPLES' MOUTHS

ber of management is invited to speak at a major event a year in advance, you can't complete the speech until the last few days, or it won't be topical." More often, the request may come at the last minute. Something may be required for the House of Commons the same day, translated into French, as well. And, of course, when there is a change in government, as there was in 1993, it usually means a whole new perspective on a variety of subjects.

Lori's main clients are the Minister, our Chairman and Senior Management. She does not prepare speeches for general managers, who have their own advisors, or for provincial directors. A lot of field contact is required, however, and Lori has to gather information about groups and audiences all over the country – wherever a speech is planned. In return, Lori can provide help to Branch commun-

nication officers seeking help, or current ministerial perspectives on specific subject areas. Speeches given in the recent past, and some of the existing speech modules, can often help, but Lori believes more use could be made of the help available.

As she works on a speech, Lori may need frequent access to senior management for direction, because subjects are often new. She is always a welcome visitor!

**: Know your
audience, and
what their needs
are, before you
start a speech.**

Although there was only one speech writer on staff for many years, Lori can now call on the services of Cameron Wade, a writer/research assistant. Following some staff

changes within CARD, Lori now manages speech module writing and research for other people preparing speeches for themselves.

Lori is a Victoria native; she studied at the University of Victoria and the University of Ottawa, pursuing a general education in arts, political science and languages. She believes the most important assets for anyone contemplating a career like hers is to have broad interests, to read a lot and to comprehend quickly. Some legislation can be lengthy, and it is often necessary for her to gain the essence of it in a hurry. Before arriving at CMHC, Lori worked in three other federal government departments, always as a writer.

One tip she comes back to, over and over again: "Know your audience, and what their needs are, before you start a speech."



WE NEED CMHC MEMORABILIA!

CMHC is proud of its heritage and is developing a museum of corporate artifacts. This historical display will include a mobility component and is intended to coincide with CMHC's 50th anniversary celebrations in 1996. All kinds of interesting corporate memorabilia, including original sketches of the first National Office building and a "branding iron" used to identify Corporate furnishings, have been gathered so far.

We need your help to find items to add to this collection. Acquired items will be catalogued and a record of donors will be maintained. If you have anything you can donate at this time, or if you know the whereabouts of interesting items (i.e. photographs of business/social events, office supplies, etc.), PLEASE LET US KNOW. Contact:

**Assistant Corporate Secretary
Board and Committees Office
A-3, N.O., (613) 748-2453**



PLANNING AND STYLE LEAD TO GREAT WORKSHOP

by Daryl Rainham, Regina Branch

"CMHC guys excellent..."

"Hope this may be presented to all groups..."

"Let's do it again!"

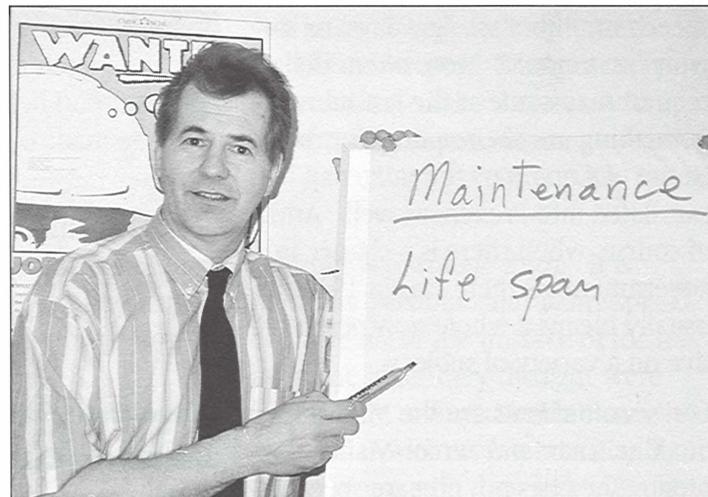
These were some of the comments written on course evaluations after a recent maintenance workshop held for Urban Native groups in Regina. The two-day workshop presented by Regina Branch Portfolio Management and Technical Resources staff focused on maintenance planning and preventive maintenance. Overall, workshop participants ranked their assessment of the workshop material, presentation and facilities at an enthusiastic 96 per cent.

This rating was achieved by using Total Quality Management principles of surveying what the

client wanted and delivering a high quality product. We felt the traditional style of workshop, with a lot of lecture presentations, had some weaknesses. The two main weaknesses we wanted to avoid were a lack of participant involvement and low knowledge retention at the workplace.

To increase involvement, we concentrated more on presentation style and less on material, drawing on the best information sources which, in this case, were the clients themselves. Participants helped design the agenda, which prompted them to speak up on their own experiences and ideas on each subject, and Urban Native Housing managers presented portions of the workshop.

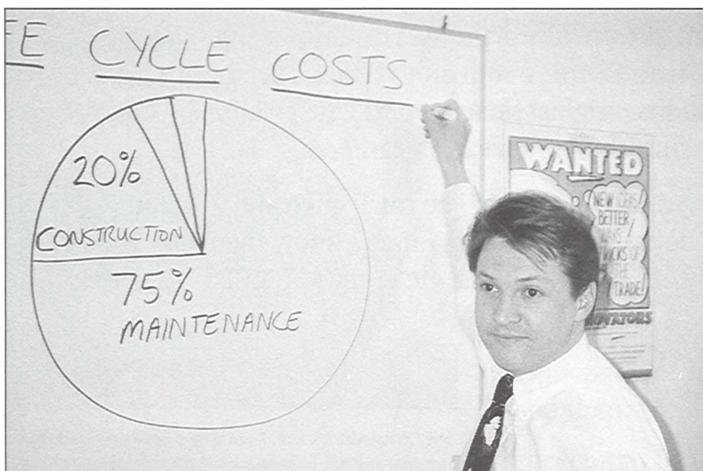
To increase retention rates, we concentrated on one



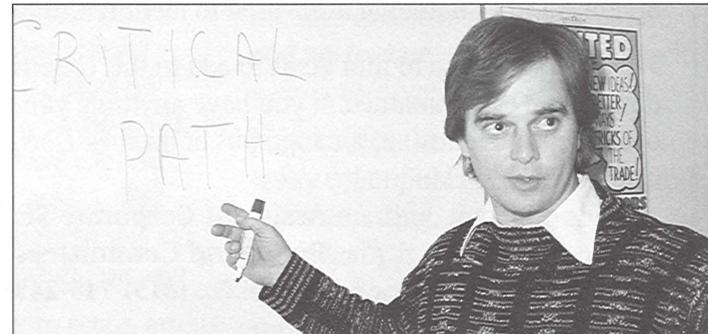
Aron Strogal, Technical Resources Officer, discussing maintenance.

topic in some depth instead of flooding participants with a wide range of topics. We designed an interactive case study to demonstrate how to implement a workable three-year maintenance plan which could include planning for emergencies and other special problems associated with social housing maintenance. Participants left the workshop with both theoretical knowledge and some practical tools.

Overall, everyone involved learned something from this experience. We achieved buy-in from the participants, who agreed that greater maintenance planning was needed to control and reduce portfolio costs. CMHC staff also learned that a successful workshop is the result of good quality planning and attention to presentation style as much as the quality of the presentation material.



Daryl Rainham, Portfolio Management Officer, talks about costs with workshop participants.



Technical Resources Officer Doug Brentnell points to the critical path.



SASKATOON ACTS FOR ACCESSIBILITY

Along with representatives of the Canadian Paraplegic Association (CPA), the Saskatchewan Abilities Council, the Canadian National Institute for the Blind (CNIB) and the Saskatchewan Association for the Deaf and Hard of Hearing, CMHC Saskatoon conducted an accessibility survey of their office, office building and parking facilities.

Several recommendations were made. Among them were:

"Use of raised lettering and contrasting colours on the signage would assist people with a sight impairment." (Wenda Atkinson, CNIB)

"The reception desk is too high," said Mike Bacon of CPA as he tried to communicate with the receptionist.

Other ideas included replacing round door handles with lever handles, extending the length of time the elevator doors remain open and relocating boardroom flags to the rear of the room. "Many of these changes can be made with minimal financial resources," said Bacon.



Mike Bacon shows Jim Moorhead and Wenda Atkinson how far the lunch room microwave is out of reach.

Jim Moorhead, Chief, Technical Resources, was one of the CMHC participants. He said, "The opportunity to observe the difficulty people can have when visiting or working in our office was a real eye-opener."

Survey results and recommendations were shared with the building's property manager, who said they would be passed on to all building tenants to raise awareness of accessibility.

THE CALGARY-NEW BRUNSWICK CONNECTION

The first rays of dawn have not yet made their appearance in Calgary, this beautiful city nestled in the foothills of the Rockies. It is 5:30 in the morning, and Lynn is nervously pacing back and forth in her apartment. She hasn't been able to sleep, thinking about her dream home.

"Why is this happening to us?" she asks herself, but no answers are forthcoming. She had assumed that everything would go smoothly, and that she and her husband would soon

be moving into their new house.

The mortgage requested was below the amount pre-approved by their bank. Everything seemed in order, but a phone call from the bank caused great upset. "We can't submit your request for mortgage insurance to CMHC," she was told, "because they will not accept a gift for down payment purposes."

Lynn was shattered. She wanted to talk to someone at CMHC, but at 5:30 a.m., Calgary Branch wouldn't be open for hours. "They would be in New Bruns-

wick," she thought, "and maybe someone there could help."

She is originally from New Brunswick, so maybe that's why she thought of calling CMHC there. She reached the Atlantic Regional Office, and was put through to Bob McAllister, Senior Advisor, Underwriting, who assured her that a gift was perfectly acceptable as evidence of a down payment. The gift had been a wedding present. Bob said he would call a local branch of her bank to make sure their policies hadn't changed, after which he'd call her back.

Lynn was still at home when Bob called back to confirm there had been no change in the bank's policy, and that she should contact the loans officer who called, as it was possible there had been a misunderstanding. She was happy to hear the news, and very appreciative of CMHC's long-distance help. She promised to be in touch with her bank as soon as they opened!

It all goes to show that customer service isn't necessarily limited to our own back yard.



EDMONTON ALUMNI MEET REGULARLY

On June 18, 1985, 11 Edmonton Branch employees retired. Most of them still keep in touch – in fact, they hold weekly meetings to debate world problems, federal and provincial politics, economics, the stock market, social problems, and anything else that takes their fancy.

Some moved away: Stephen Ho lives in Vancouver while Todd Kelly, Frank Hodgson and Joe Southerden are in Kelowna. The rest are still around. Kong Woo, Ed Fuller, Willie Van der Woude, Marty Jones,



From l., Fred Neuman, Dave Wood, Willie Van der Woude and Ed Fuller discuss world affairs over lots of coffee.

Monica Radetsky, Walter Harborenc and Dave Wood have a date each Tuesday morning, although of course they don't all

make it every week. Others have since joined them. They say they are adjusting well to the trials and tribulations of retirement, and

invite anyone passing through Edmonton on a Tuesday to meet them at the West Edmonton McDonald's for a 27 cent coffee!

YELLOWKNIFE WOMEN GIVEN SPECIAL TREAT

by Jacqueline Hall

Yellowknife Branch celebrated Women's Week in a unique way this year! Besides pizza, videos on women's issues and an open all-staff discussion on those issues, the guys in the office organized a special luncheon for the women. With no prompting or arm-twisting, they served a candlelight lunch that they had prepared themselves, with no help from their wives. There were tablecloth and napkins, and we had homemade soup, two kinds of homemade bread, salad, two kinds of lasagna, homemade pies for dessert – with ice cream – and specialty chocolates. Roses are very expensive here, so we each received carnations in a vase. We were so thrilled that the guys in our office went out of their way to make us feel special, we wanted to share this with everyone at CMHC.



Luncheon is served!



PILOT TRAINING IN TORONTO

by Ed Borkowski

DToronto Branch was part of a pilot QIT Training Session delivered to teams from Toronto Branch, Barrie Office and a team member from Oshawa. Trainers were Greg Williams, Manager, Sault-Ste-Marie, and Loretta Smith, who recently moved to TQM at National Office. Participants were trained on the Problem Solving Process (PSP), tools used in the PSP and team dynamics. They were 'piloting' newly revised training material. This article gives the Toronto Branch QIT (Quality Improvement Team) leader's angle on what really 'flew' at the session.

Loretta and Greg ... What happened to Regis and Kathy Lee? When ... and why on earth ... is CMHC starting to do pilot training? Did we merge with PWA, or someone else for that matter?

The control tower (a.k.a. National Office) gave final clearance for take-off to Loretta Smith and Greg Williams. They then proceeded to navigate two relatively new TQM teams through the improved TQM training program. Toronto Branch and Barrie Local Office teams were selected for the inaugural flight of Continuous Improvement Airlines.

Copies of the flight plan (QIT participant's manual), the ink barely dry, arrived just at take-off and, despite a shaky lift-off (we were worried that the manuals wouldn't be delivered on time), we were en route to our destination. The good news quickly spread that the flight plan contained easy-to-read directions and that the instrumentation was user friendly. As the crew and passengers headed down the problem-solving path, our

final destination became more and more recognizable.

On Day Three (training on the PSP tools), we encountered some minor turbulence (overload); however, it was quickly located and amendments to the flight plan were noted so that future flights would be that much smoother. The in-flight entertainment was terrific, with celebrity appearances by such notables as Oprah Winfrey and Dan Quayle during role-playing sessions, as well as incredible flip chart art!

The flight landed at its prescribed destination right on schedule. The crew did a great job and the passengers were all thrilled to have arrived at the first stop of their journey.

The post cards (course evaluation forms) all contained positive comments about the flight and the fact that it is a great destination. The rest of the staff at CMHC should get involved with TQM because this is one flight no one can afford to miss. Wish you were here!



GOING THE DISTANCE



A team of National Office runners participated in the Ottawa Citizen National Capital Race Weekend on May 8, and successfully completed the 4 x 10K relay. Each team member ran ten kilometers, and the team time was 3 hours 19 minutes 29 seconds to place them 12th out of 62 teams! Posing after the race in their 'Open House' T-shirts are Reg Francoeur, Brenda Baxter, Rob Duncan and Robert Lajoie. Kneeling in front is Tom Kerwin, who acted as Team Coordinator.

**ATLANTIC REGION:****TEAMING AT CMHC -**

by Brian DeZagiacomo

Sharing the Vision" is what General Manager John Black calls the teaming initiative of CMHC Atlantic Region. The initiative was launched two years ago by then General Manager Bill Mulvihill; at that time, functional teams were set up to give the region a greater opportunity to influence change and become more involved in the corporate decision-making process.

Fifteen functional teams were formed, including the Atlantic Region Management Team, with participation from the Regional Office plus branch and local offices. The teams, which represent each CMHC business line, are also a forum to resolve issues and problems and to come up with system and business improvements. And

they have become vehicles for information transfer, planning and empowerment.

"Teaming allows the region to do some terrific things," says Black. "It provides a more 'bottom-up' approach to tackling issues and problems, and involves more people in the decision-making process." He points to the 1994-1998 Atlantic Regional Plan as an example of a collective approach that could not have been done individually. "This exercise has empowered all of us. Teams are now actively resolving issues, sharing information and developing creative solutions."

Black says the region has been strengthened as a result of teaming. "We are more united and speak collectively on major issues and problems."

ATLANTIC CANADA – LAND OF DIVERSITY

The Atlantic provinces lie on Canada's Atlantic rim. The extensiveness of their ocean borders and their relationship with the sea have given the region its name and, in part, its historic and geographic identity.

Within its combined land and fresh-water area of more than 500,000 square kilometres including Newfoundland and Labrador, which is more than three times the size of the other Atlantic provinces combined, the Atlantic region contains considerable physical diversity.

Overall, the region offers physical moderation rather than extremes. The Cape Breton Highlands offer some of the most spectacular mountain scenery in eastern North America, although Canada's highest mountains are elsewhere. The Province of New Brunswick is considered to be one of the best-watered areas on the continent, although the region does not contain the country's largest lakes or its longest rivers. The Atlantic region does not have Canada's coldest temperatures or driest places, but the Bay of Fundy has the world's highest tides, and the western tip of Prince Edward Island has such strong winds that it has been selected as a wind test site.

average, considerably less prosperous than other Canadians.

The region is heavily supported by a system of equalization grants – transfers of money from the federal government to the governments of the provinces to improve basic services: schools, hospitals and roads. In addition, a large part of the Atlantic economy is assisted by federal government development agencies which provide support to entrepreneurs in the Atlantic region.

Teaming allows a more "bottom-up" approach to tackling issues and problems, and involves more people in the decision-making process.

REGIONAL REPORTS

Each CMHC Region is being invited to prepare a short report on their area and their activities, to further acquaint all employees with the diversity of our operations, and of our country. This is the first to appear in *Perspective*. Watch for more in coming issues.

ECONOMIC HISTORY

For much of this century, economic development has fallen behind the rest of Canada. The region was also more heavily dependent upon primary-sector industries than were most other parts of Canada. In economic terms, people in this area were, on

The impact of the weakening economy over recent years has been softened somewhat during the past year



SHARING THE VISION

by low interest rates. Many economic forces beyond Atlantic Canada's control have presented challenges. Economic restructuring is occurring in a variety of forms in Atlantic Canada, and according to the Atlantic Provinces Economic Council, the region's economy will turn in a mixed performance in 1994.

FUTURE PROSPECTS

New Brunswick continues along a course of economic renewal and diversification, although resource-based production remains the economic mainstay. Newer, non-resource-based industries are consolidating their presence in places like Moncton and, in turn, are feeding residential construction. The province will share in the economic growth likely to result when the bridge to Prince Edward Island is completed, and hopes for a better pace of road building.

Things look remarkably healthy in Prince Edward Island. Work on the bridge to New Brunswick has begun, tourism has rebounded and potato growers are looking at good prices for the 1993 crop. While residential building is hampered by fewer apartment starts and there are some difficulties for lobster fishermen, the province may lead all the provinces in 1994.

Economic recovery was slow in Nova Scotia at the end of 1993, and only gradual improvement is expected in 1994. Manufacturing, retailing, the service industry, the fishery and forest products all face challenges.

Newfoundland's fishery is in trouble, but the province has Hibernia to offer

some strength in off-shore oil production, and forest products and minerals are showing signs of revival; as well, residential construction has been positive in 1993, with a combination of low interest rates, federal incentive programs and Hibernia spin-off.

SOME HIGHLIGHTS

Nova Scotia

- The largest population (900,000) in the Atlantic Provinces, more than a third living in Metropolitan Halifax, and the rest near the 7,400 kilometres of coastline.
- The Port of Halifax is in the forefront of transportation activity in Atlantic Canada, handling nearly 20 million tonnes of water-borne cargo annually.
- Ties with New England and the U.S. Atlantic seaboard are evident in the fact that 60 per cent of all foreign exports flow to these eastern states.
- The estimated number of housing units in Nova Scotia is 332,016, but 55 per cent are more than 23 years old.
- Residential renovation spending is expected to reach approximately \$542 million in 1994.

Newfoundland and Labrador

- A population of 610,000 lives in an area of 371,635 sq. km. Less than one per cent speak French.
- No roads connect scattered Native communities along the coast of Labrador. Access is only by aircraft or boat.

- People have been living in Newfoundland since before the Pharaohs ruled Egypt. St. John's is the oldest city in North America, and the first European New World settlement is here at L'Anse aux Meadows.
- Newfoundland has three Native populations: Micmac, Innu and Inuit.
- The New World's first great industrial complex was at the Basque whaling station in Red Bay, Labrador.

Prince Edward Island

- PEI is a crescent-shaped island measuring 224 km. long and 6 to 64 km. wide; the highest point is only 152 metres above sea level.
- It was home to the Micmac when the French first settled the Island in 1719; the British took ownership in 1766.
- Through its direct delivery role on PEI, CMHC has achieved a great deal with the RHN Self Build Program. Money was saved and housing made more affordable.
- Out of a total of 12 RHN self-build homeowner units constructed under the program in 1993, three were built in PEI and two of them included special features to meet the needs of disabled children.
- "The fairest land 'tis possible to see," said Jacques Cartier in 1534. Today, it remains an island of calm in a hectic world.



New Brunswick

- New Brunswick has a population of 790,000 and was first known to Europeans as "La Cadie." (Ever wonder where 'Acadian' came from?) Residents today are proud of everything from great salmon fishing to some prolific provincial artists and famous families like the McCains and Irvings.
- Aboriginal residents number less than 10 per cent of the current population, but contributed much to Canadian life over the years, including sophisticated gardening, canoes and snow shoes.
- Acadians make up about one third of the population, and most Acadians have a lively and generous nature, strong faith in their church and a good community spirit. Many think their "joie de vivre" stems from their difficult history.
- Loyalty to the Crown thrives in the hearts of New Brunswickers as many Loyalists settled along the Saint John and Mirimichi rivers.
- There is a vibrant Black community in Saint John. Many residents are descended from highly skilled ship builders and carpenters.



"Fact explains nothing. On the contrary, it is fact that requires explanation."

Marilynne Robinson

LIAISON PAI

Most of us have trouble writing a letter to Aunt Aggie once a year, so we can understand the pressure felt within Corporate Relations Office, known as CRO, when they have to prepare up to 6,000 letters a year for our Minister, Chairman and President. And, to coin a pun, they must be "letter perfect."

That translates to an average of about 115 letters a week, or 23 for every working day, and while some of them may have repetitive answers, many others require individual research and checking before they can be answered. Three Correspondence Officers and one Correspondence Clerk work under the Acting Chief – Correspondence (Francine Kilpatrick) to handle these letters, and if they aren't fully acquainted with all CMHC services and programs before starting, they soon become familiar with everything we do in order to answer questions on everything from mortgage insurance to Native housing requirements to housing policy issues.

Every reply must be meticulously researched, because one never knows where a letter may later show up. And while many may deal with national or regional issues, many others relate to why Mr. Blank didn't get his RRAP loan approved, or something similar. That is one area requiring substantial contact between Corporate Relations and field office staff.

Handling top-level correspondence is only one of the activities of Corporate Relations Division. Their raison



d'être is to "coordinate corporate activities relating to the Minister," and they act as a conduit in both directions to ensure corporate positions are always correctly stated. A Vice-President must sign off everything that goes to the Minister concerning policy. In the field, a Branch Manager signs off (usually relating to a particular client's question) but still the correspondence is channeled through Corporate Relations.

A second group of similar size handles another major function of the Division: under Chief – Briefings Mary Steele, three officers and a clerk prepare briefings for every meeting, trip, visit or speaking engagement for our Minister. Again in frequent contact with field offices, they research current issues that may be raised, background details on groups or



EXCELLENCE



Corporate Relations staff with, seated in front, Catherine Drew (l.) and Marjorie Bain. Standing behind, from l., are Lynn Boileau, Hélène Gosselin, Barbara Lougheed, Hélène Durocher, Nicole Bastien, Diane Caron, Fran Aves, Mireille Poulin, Mary Steele, Lenora Glover, Francine Kilpatrick, Marie Giesbrecht, Francine LeCavalier and Denise Butler.

organizations to be addressed, and some background regarding key leaders or spokespersons that will help to avoid either business or social faux-pas.

The third important area handled by Corporate Relations Division relates to Parliament itself. To facilitate liaison with the Minister's office, Senior Departmental Assistant Denise McLaughlin works with a small support staff downtown, close to the Minister's staff, to provide information and service as required.

Corporate Relations maintains answers and responses to common, general or anticipated issue questions likely to be raised in Parliament, or

directly to the Minister. These take the form of concise briefing notes on key points that permit easy and quick reference. A duplicate copy of this book is maintained in the House of Commons.

**Every reply must
be meticulously
researched,
because one never
knows where a
letter may later
show up.**

To keep current, the directors of Corporate Relations, Public Affairs, Community and Association Relations,

and Policy Development Division meet daily to review press clippings, to track emerging issues, and to suggest responses to letters to editors when needed.

All this awareness is also useful when the Corporation liaises with Parliamentary committees. Once each year, the Minister, supported by a team of senior managers, appears before the Standing Committee on Government Operations, which discusses CMHC's allocations within the main estimates. Committee members are able – and likely – to ask about anything related to housing, and a substantial briefing book is required to cover all anticipated questions.

Completing this relatively small Division is Liaison Officer Mireille Poulin, who relates to Community and Association Relations Division with regard to government participation at housing ceremonies, and five administrative or support people. Plus, the Division may be unique in having its own driver to ensure quick transit of material directed to the Minister, or from the Minister's office to CMHC.

Acting Director of Corporate Relations in recent months has been Marjorie Bain, but this and several other acting positions will revert to normal on July 1st, when Director Rosine Gerhard resumes the Director's post. But the constant pressure to be on top of everything very quickly is not likely to change.



**WHERE ARE THEY NOW?**

HONG KONG: TWO FOR ONE!

This story begins in the fall of 1993, as attested to by the Kelowna newspaper. Joe Southerden, one of our alumni, scored a hole in one during the fund raising 1993 Summerland Men's Amateur Golf Tournament in Kelowna, and won a trip for two to Hong Kong. "Two For One," you might say. It ended in March, when Joe and his wife returned to tell their story. Here it is, in Joe's own words:

We enjoyed our 18-day trip, spending eight nights in Kowloon, which is on the mainland, five nights on Hong Kong Island, and three nights on Lantau and one night on Cheung Chau, two lesser known islands.

If a son or daughter marries, they live in the same room with one set of parents until they have a child.

Our first impressions, after 11-1/2 hours non-stop flying, were that Hong Kong is a busy city, with towering buildings, fast traffic driving on the left side of the road, and wall to wall people. We found that it is very expensive – for example the equivalent of \$28 Canadian to have toast and coffee for breakfast at the hotel. We ate a lot of meals at McDonald's; the YMCA in Kowloon also had good meals.



Joe and Betty Southerden of Kelowna, BC, in Hong Kong. A golf game led to their trip.

Outside the city, housing is quite poor and very expensive. Some families live in only one room. If a son or daughter marries, they live in the same room with one set of parents until they have a child, at which time they qualify for their own room. Workers have washing machines, but do not believe in dryers as they worry about fires. Washing is hung out the windows to dry.

We visited villages where restaurants serve fish you choose from many swimming in tubs. That wasn't for us.

Golf is very expensive. There's only one 9-hole course, and membership is more than \$1 million a year. The Chinese have just bought a golf

course in Kelowna and want to build high rise units nearby so they can bring people over for golfing holidays. With their costs, it would still be cheaper than playing in Hong Kong!

"If I were there as an inspector (his old job at CMHC), I could have had a field day writing infractions," says Joe. "But I guess the building standards are different. For example, some exit signs in buildings are in green and hard to see, because red is a sacred colour."

It was a great trip, but we're glad to be home.

perspective

Volume 29 N° 4 1994



DANS NOTRE PROPRE ARRIÈRE-COUR

DANS CE NUMÉRO :

- Région de l'Atlantique
- Liaison par excellence



SCHL CMHC
Question habitation, comptez sur nous



SOMMAIRE

1

AFFECTATIONS DE CARRIÈRE : À LA DÉCOUVERTE DU CANADA AVEC LA SCHL

Norma Laird a conforté sa carrière, a visité le Canada et s'est fait de nouveaux amis, tout à la fois.

2

DANS NOTRE PROPRE ARRIÈRE-COUR

L'information disponible à la SCHL peut être utile aux membres du personnel dans leur propre demeure et elle peut leur permettre de mieux renseigner le public. C'est l'article thématique de ce numéro.

4

LES MOTS DANS LA BOUCHE

C'est le boulot constant des rédacteurs de discours et Lori Gandy est une experte en la matière. Elle fait l'objet de notre chronique sur les personnalités du Bureau national.

6

ACTIVITÉS DES SUCCURSALES

On y lit des anecdotes de Yellowknife, de Regina, de Saskatoon et d'Edmonton.

9

ATELIER DE FORMATION PILOTE À TORONTO

par Ed Borkowski

On a tenu, dans chaque région, des ateliers pilotes à l'intention des ÉAQ. Voici un compte rendu de l'un de ces ateliers.

10

RAPPORT DE LA RÉGION DE L'ATLANTIQUE — L'ESPRIT D'ÉQUIPE À LA SCHL

par Brian Dezagiacomo

Voici le premier d'une série de «Rapports régionaux» où chaque région aura carte blanche pour faire connaître son personnel, ses activités, ses projets, ou la diversité géographique de notre pays.

12

LIAISON PAR EXCELLENCE

Avec qui les Relations de la Société traitent-ils? Un aperçu des fonctions maîtrisées de ce groupe du Bureau national.

14

OÙ SONT-ILS PASSÉS?

Petit article sur l'exploit d'un ancien, Joe Southerden, qui a réussi un trou en un coup.

COUVERTURE

Ce numéro a pour thème «Dans notre propre arrière-cour» et il fait valoir les renseignements sur le logement dont dispose la Société. Le service qui est dépositaire d'une grande partie de cette somme d'information est le Centre canadien de documentation sur l'habitation (CCDH).

La construction d'une galerie-terrasse ou d'un patio est une occupation estivale très populaire chez les propriétaires canadiens. Le mari et le fils d'une employée du Bureau national ajoutent une aire grillagée à la galerie-terrasse qui agrémentera l'arrière de leur maison d'Ottawa.

On invite les employés à faire usage des renseignements dont disposent le CCDH ou la SCHL pour améliorer leur résidence ou pour s'acquitter de leurs fonctions. Pendant que le temps s'y prête, voyez comment la SCHL peut vous être utile dans votre propre maison.



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.

PERSONNEL ET COMITÉ DE RÉDACTION

Directeur, Centre des relations publiques

J.-P. DesRosiers*

Rédactrice en chef

Andrie Nel**

Rédacteur

Rick Green, ABC

Staigh-Green Consultants

* 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)

«Il est plus facile d'entreprendre quelque chose que de la mener à terme.»

Amelia Earhart

Canada



AVANT-PROPOS

La SCHL est devenue une «boîte d'information». Nous possédons de vastes réserves de connaissances et de compétence que nous partageons quotidiennement avec les clients, l'industrie, les gouvernements et le monde de l'enseignement. Mais, par inadvertance, nous pourrions négliger un important groupe de propriétaires et de locataires... nos propres employés!

Dans notre propre arrière-cour, pour ainsi dire, nous avons accès à des renseignements qui peuvent nous être utiles à nous-mêmes tout autant qu'à notre public. Ces renseignements peuvent nous épargner du temps, de l'argent et bien des démarches. Nous avons à notre portée une compétence qui peut aider chacun de nous à améliorer sa qualité de vie.

Savez-vous quelle information est disponible? À compter de cette livraison, *Perspective* se propose de partager avec vous les connaissances que nous possédons collectivement. Le thème traité dans ce numéro, *Dans notre propre arrière-cour*, présente quelques exemples de renseignements qui pourraient être utiles à nos collègues. Par la suite, nous continuerons d'explorer les trucs et les idées que nous partageons de façon coutumière avec nos clients.

Les gens de *Perspective* veulent ainsi faire leur part dans le processus de transfert de l'information. Veuillez nous faire connaître ce qui vous intéresse et quel genre de renseignement vous cherchez à obtenir. Nous comptons sur vous pour alimenter cette chronique.

ADIEU!

Je remercie tout particulièrement le Comité de rédaction et les lecteurs qui m'ont donné beaucoup de joie à diriger la revue *Perspective*. Je m'oriente vers une entreprise «plus productive» puisque je donnerai bientôt naissance à mes jumelles!

Andrie Nel, Rédactrice en chef

AFFECTATIONS DE CARRIÈRE

À LA DÉCOUVERTE DU CANADA AVEC LA SCHL



Norma Laird, secrétaire générale adjointe, dans son bureau à Ottawa.

Norma Laird connaît plusieurs régions du Canada, grâce à la SCHL, et elle en est ravie!

«Certaines affectations ont fait progresser ma carrière, d'autres

étaient plutôt latérales mais, dans chaque cas, j'ai pu relever le défi d'une nouvelle tâche à accomplir et j'ai éprouvé le plaisir que procurent les nouvelles rencontres et l'installation au sein d'une nouvelle communauté, mais je suis demeurée en contact avec mes amis d'autrefois».

Le dernier déménagement de Norma s'est fait du bureau de Saint-Jean de la région de l'Atlantique, où elle était directrice de la planification et des ressources, au Bureau national en qualité de Secrétaire générale adjointe. C'est la nécessité qui a motivé ce déménagement : Larry, son mari, avait besoin de soins médicaux spécialisés disponibles à Ottawa.

«Nous aimions le Nouveau-Brunswick», raconte Norma, «et nous avons beaucoup voyagé dans le Canada Atlantique. Nous avons acheté une caravane et avons fait le tour. Nous avons visité des lieux moins connus comme l'île Grand Manan et la baie de Fundy, mais aussi des lieux célèbres comme Lunenburg et Mahone Bay en Nouvelle-Écosse. Nous nous sommes fait beaucoup d'amis. Ils sont toujours nos amis d'ailleurs. Nous ne les perdons pas de vue en déménageant; nous en acquérons d'autres dans notre nouvelle communauté», nous confie Norma. «À Saint-Jean, je me suis intéressée à la Ligue de secours aux animaux et j'ai éprouvé beaucoup de satisfaction d'avoir pu apporter quelque chose à la communauté».

Originaire de Sudbury (Ontario), Norma a d'abord travaillé au bureau régional de l'Ontario à titre de représentante du système de gestion du portefeuille hypothécaire. Cela comportait de nombreux voyages, particulièrement en Ontario et, bien sûr, à Ottawa. De là, elle a transporté ses pénates à la Succursale de Toronto, œuvrant dans le cadre de deux programmes (PCRM et PCEAP) maintenant disparus.

Après cette expérience à Toronto, Norma fut appelée à Ottawa pour travailler au sein de la Vérification des opérations au Bureau national. Puis elle retourna dans la région de l'Ontario pendant près d'un an et demi, pour ensuite aller s'installer à Saint-Jean (Nouveau-Brunswick).

«C'est une transition plus difficile de passer à une grande organisation comme le Bureau national. C'est très différent de déménager d'une succursale à l'autre», constate Norma, «mais il faut prendre cela comme un nouveau défi. Nous nous y sommes attaqués de façon très lucide, sachant bien ce que nous faisions. Aucune localité ne peut satisfaire tous les besoins de chacun. Alors, nous cherchons les compensations. Le plus important est de demeurer réaliste». En fait, cela fait partie de l'aventure. Norma est heureuse dans son emploi actuel et cela est dû, en partie, à ce qu'elle a acquis une meilleure connaissance de ce pays en se rendant dans diverses régions avec le Conseil d'administration. «Mais nous aurions été malheureux de n'avoir pas connu le Canada Atlantique — nous y prendrons peut-être notre retraite.»

Norma recommande-t-elle de se déplacer dans les bureaux extérieurs de la SCHL pour avoir de l'avancement? C'est sûr! «Chacun doit prendre ses propres décisions, mais il importe d'examiner en profondeur toutes les occasions qui se présentent et d'apprécier les aspects qui touchent la qualité de vie.»



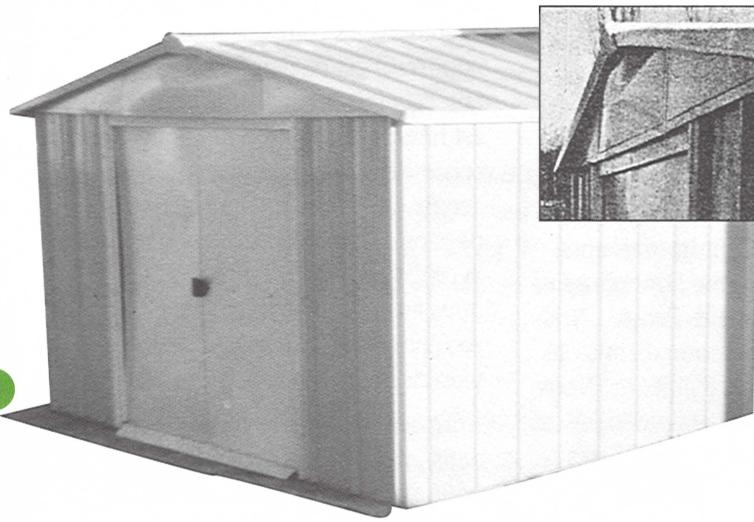
DANS NOTRE PROPRE ARRIÈRE-COUR

Si vous cherchez à obtenir des renseignements spécialisés sur tout ce qui se rapporte au logement, il y a de bonnes chances que la SCHL ait déjà publié quelque chose ou accumulé une documentation sur le sujet.

Il convient donc de se renseigner en tout premier lieu auprès du Centre canadien de documentation sur l'habitation, le CCDH. Vos questions n'ont pas à ce rapporter directement au travail. Comme tout autre propriétaire d'un domicile, un employé de la SCHL peut avoir des ennuis chez lui : un toit qui s'affaisse, un robinet qui fuit ou un besoin d'espace. Beaucoup de Canadiens ne savent pas à qui s'adresser pour obtenir des renseignements valables et se fient souvent aux conseils d'un homme à tout faire, qui peuvent être ou ne pas être au point.

Dans bien des cas, les employés s'interrogent sur les rénovations : comment retaper, agrandir ou simplement améliorer leur maison. La SCHL possède une vaste somme d'information «dans son arrière-cour», pour ainsi dire, et cette information porte sur tous les sujets imaginables. Lorsque vous avez besoin de tels renseignements, votre première source pourrait bien être une petite brochure verte, bleue et noire intitulée «Rénovation. Catalogue des publications et vidéos de la SCHL sur la rénovation d'habitations». Si vous n'y trouvez pas ce que vous cherchez et que les techniciens locaux ne sont pas en mesure de vous suggérer d'autres publications, nous vous conseillons de communiquer avec le CCDH.

Voici quelques renseignements sur divers sujets, tirés de la documentation de la SCHL, qui pourraient répondre à certaines de vos questions. Ce petit répertoire offre un autre avantage : étant mieux renseigné sur les publications de la SCHL et sur l'information dont elle dispose, vous pourrez aider les clients



L'incident du cabanon volant : Pratiquement tous les propriétaires peuvent ériger dans leur arrière-cour un cabanon à outils, acheté à la quincaillerie, pourvu qu'ils l'ancrent solidement dans le sol. Ce qui convient le mieux est une base de béton avec des boulons d'attache. Ce propriétaire a érigé son cabanon et l'a ancré de l'intérieur avec de longues chevilles à tente. Dès le premier coup de vent, le cabanon s'est envolé vers le jardin. Dans la petite photo, on voit les dommages subis : charpente tordue, panneaux pliés et portes coulissantes gauchies (qui ne coulissent plus).

encore plus efficacement. Vous pourrez aussi conseiller vos amis, vos voisins et vos proches qui présument que vous connaissez tout ce qui concerne l'habitation, puisque vous travaillez à la SCHL!

EN HYDROFUGEANT VOTRE PUITS DE LUMIÈRE, VOUS RÉALISEREZ DES ÉCONOMIES

Vous avez acheté une maison surmontée d'un puits de lumière qui vous permet de contempler les étoiles et d'impressionner les visiteurs. Mais en réalité, il vous a plutôt causé des ennuis. Cela n'a rien d'inhabituel partout au Canada.

Les puits de lumière sont attrayants et deviennent de plus en plus populaires; mais ils donnent souvent lieu à des fuites et plusieurs constructeurs ont tendance à les éviter. La condensation qui se forme dans les puits de lumière peut occasionner des taches, de la moisissure et, parfois, la pourriture du bois. Que doit donc faire un propriétaire qui a de tels ennuis?

Ian Nahrgang de *Traditional Homes Ltd.*, à Prince George (C.-B.) s'est servi d'un revêtement mural de vinyle hydrofuge qui se nomme «*Aquafloor*», ordinairement utilisé sur les murs de douches et de baignoires, pour recouvrir la cavité des puits de lumière. Son idée lui a d'ailleurs valu un prix du Programme des prix d'innovation sur les chantiers, parrainé par la SCHL et l'Association canadienne des constructeurs d'habitations.

M. Nahrgang fait ce commentaire : «Bien des gens se contentent d'un revêtement mural ordinaire dans l'enceinte d'un puits de lumière, mais il risque de se détériorer éventuellement. Un propriétaire peut corriger la situation à peu de frais avec un matériau hydrofuge quelconque, comme l'*Aquafloor* ou simplement du linoléum. L'un et l'autre sont durables et lavables.»

Le matériau est placé sur les quatre côtés du châssis (c'est-à-dire le cadre à rainures où vient s'insérer la bulle transparente), du rebord du puits de lumière jusqu'au plafond.

M. Nahrgang se dit d'avis que cette technique aidera les propriétaires de maisons à éviter les dommages que l'humidité qui règne dans les puits de lumière cause souvent aux toitures et qu'elle permettra aux constructeurs d'offrir des puits qui ne requièrent pas d'entretien.

L'HUMIDIFICATION N'EST PAS NÉCESSAIRE DANS TOUTES LES MAISONS

Bien des maisons n'ont pas besoin d'humidificateur. Au Canada, on a tendance à croire que toutes les habitations ont une atmosphère très sèche en hiver, mais cela ne se vérifie pas nécessairement. Plusieurs facteurs entrent en ligne de compte. Par exemple, le degré de sécheresse à l'intérieur durant l'automne, l'aération que procurent les ventilateurs et les fenêtres ouvertes, les habitudes familiales comme la fréquence des douches et l'humidité qui se dégage des murs et du sol du



Le nettoyage et la réfection d'un sous-sol est le genre de projet dont bien des propriétaires ont besoin et qu'ils ont le goût d'entreprendre. La SCHL, par l'intermédiaire du CCDH, peut offrir beaucoup de renseignements là-dessus.

sous-sol. L'utilité d'un humidificateur tient aussi aux conditions géographiques. Les Prairies ont un air froid et sec, tandis qu'un temps pluvieux caractérise davantage les Maritimes.

«Un simple regard par la fenêtre ne nous indique pas la température qu'il fait à l'extérieur», nous fait remarquer Don Fugler de la Division de la recherche de la SCHL, «ni le degré d'humidité d'ailleurs. Il faut avoir accès à un appareil de mesure.» Don précise que l'appareil qui indique le degré d'humidité est un hygromètre et qu'on peut s'en procurer un à la quincaillerie pour 10 \$ à 20 \$, un déboursé modeste qui pourrait nous faire épargner le coût beaucoup plus élevé d'un humidificateur. «L'hygromètre peu dispendieux acheté à la quincaillerie ou l'appareil encombrant en laiton que vous avez reçu de votre oncle lorsque vous avez pendu la crémaillère, ne sont souvent pas réglés correctement», nous prévient Don.

«La Division de la recherche a élaboré une méthode de mise au point facile, à l'aide de sel, d'eau et d'un sac en plastique.» (C'est de la technologie d'avant-guerre, n'est-ce-pas?) Donnez-lui un coup de fil au 748-2658 pour le mode d'emploi. Si vous ne voulez pas vous donner cette peine, il existe de nou-

veaux hygromètres numériques qui fonctionnent très bien dans l'état où vous les achetez. Selon Don, il faut viser idéalement une humidité de 25 à 35 pour cent à l'intérieur en plein hiver. Une lecture inférieure à 25 pour cent peut justifier l'utilisation d'un humidificateur tandis qu'une lecture supérieure à 55 pour cent indique une humidité excessive.

LES HUMIDIFICATEURS UTILISÉS À MAUVAIS ESCIENT PEUVENT ÊTRE PLUS DOMMAGEABLES QU'UTILES

«Bon nombre de personnes qui possèdent des humidificateurs négligent de les nettoyer pour garantir une efficacité et une sécurité maximales», déclare Don. «Vous devriez nettoyer votre humidificateur au moins tous les mois, conformément au mode d'emploi du manufacturier.»

On distingue trois types principaux d'humidificateurs : ceux qui sont intégrés à la chaudière, les modèles portatifs et ceux qui dégagent une vapeur fraîche.

Un humidificateur encrassé est souvent plus dommageable que l'air trop sec auquel il doit remédier. Don nous sert cet avertissement : «Les moisissures susceptibles de se développer dans les humidificateurs portatifs ou dans ceux qui sont intégrés à une chaudière peuvent susciter des troubles respiratoires. Les moisissures affectent moins les humidificateurs vaporisateurs, mais ils peuvent néanmoins être nocifs si on ne remplit pas le réservoir avec de l'eau distillée. L'eau du robinet peut donner lieu à une scission atmosphérique de minéraux.»

En plus de subsister à l'intérieur des humidificateurs et des canalisations de chauffage, les moisissures peuvent se loger là où l'humidité demeure élevée comme dans les salles de bains, dans les cuisines et sur les rebords de fenêtres. D'autres lieux mal chauffés sont également vulnérables comme les placards de chambres à coucher ou la jonction entre les murs extérieurs et les plafonds.

Une nouvelle brochure disponible au CCDH, «Élimination de la moisissure dans les maisons» est une bonne source de renseignements sur la façon de se débarrasser des moisissures.

RÉNOVATIONS À LA PORTÉE DE TOUS

Une revue de la SCHL publiée plus tôt cette année et intitulée «Domicile» contient un article sur les rénovations. Pour la plupart, nous avons tous manié un marteau ou un tournevis, mais il s'agit ici de rénovations plus substantielles. Le premier

QUI VEUT SE RENSEIGNER?

Le Centre canadien de documentation sur l'habitation possède de vastes réserves d'information. Nous avons demandé à son gérant, Leslie Jones, des statistiques d'utilisation pour un mois typique.

En mars 1994, le secrétariat de référence de la SCHL a reçu 1314 demandes de renseignements et 623 lettres. Cela fait 1937 demandes écrites ou verbales. Huit cent quarante-sept de ces demandes, de loin le plus important contingent,

venaient de particuliers, 207 de consultants ou d'entreprises, 93 d'associations ou d'autres organismes et enfin 108 d'outre-frontières.

Quatre cent six des demandes écrites ou verbales (généralement verbales au secrétariat de référence) avaient été soumises par des employés de la SCHL. En très grande partie, les demandes de renseignements des employés avaient trait à leur travail.



paragraphe peut même effrayer certains lecteurs : «Le cauchemar, en rénovation, c'est dans le cadre d'un petit projet, devoir endurer la poussière et l'entrepreneur peu fiable pendant des mois, passer à deux doigts du divorce, puis hériter d'une note salée au moment où le mur de la salle à manger se fissure.»

Bien sûr, les événements ne sont jamais si dramatiques et la suite de l'article prodigue des conseils utiles sur divers aspects des rénovations, de l'évaluation du marché à la conciliation de vos rêves et de votre compte bancaire. On vous y rappelle de consulter l'hôtel de ville, puisque les règlements de la plupart des municipalités exigent la délivrance d'un permis pour certains types de rénovations et, si vous n'exécutez pas vous-même les travaux, vous devrez chercher un entrepreneur qui possède la compétence nécessaire. Vous n'avez pas véritablement besoin d'un expert en conservation du patrimoine pour ajouter une galerie-terrasse à un bungalow des années 1950.

Les rénovations qu'on exécute soi-même feront sans doute l'objet d'autres articles. Surveillez donc les prochains numéros. On peut trouver une mine de renseignements dans sa propre arrière-cour!



La plupart des gens peuvent eux-mêmes construire une galerie-terrasse. Vous pouvez obtenir des renseignements utiles du Centre canadien de documentation sur l'habitation, qui a, dans ses dossiers, plusieurs publications sur les galeries-terrasses, dont une publication de la Californie s'adressant aux bricoleurs.

LES MOTS



Lori Gandy peaufinant un discours dans son bureau.

Lori Gandy peut prodiguer toutes sortes de conseils sur la rédaction de discours. Elle est experte en la matière.

«Vous devez connaître votre auditoire», conseille-t-elle, «de qui se compose-t-il, quel est son niveau de connaissance, de quelle opinion est-il?» Il vous faut également savoir quel est l'objectif du conférencier. Est-ce de persuader (comme un leader religieux), de partager des connaissances particulières qui témoignent du prestige du conférencier ou de l'organisme (comme pour un cadre supérieur d'une firme), ou d'instruire (comme un professeur ou un animateur de colloque)?

«Les conférenciers doivent aussi maîtriser leur projection d'acétates», insiste Lori. C'est-à-dire qu'elles ne doivent pas être trop nombreuses et surtout qu'il faut que les commentaires demeurent très brefs. Les conférenciers inexpérimentés tentent souvent de surcharger leurs acétates et le rédacteur de discours doit leur rappeler que «la concision leur procurera de meilleurs résultats» pour ce qui est de l'acceptation et de la rétention.

Il importe de restreindre le nombre de points importants que l'on veut exposer dans un discours et de répéter chacun de ces points au moins trois fois, peut-être de façon différente, pour faire en sorte que l'auditoire reçoive le message qu'on veut lui livrer. Un vieux dicton met ce principe en lumière : «Annoncez à l'auditoire ce dont vous allez traiter, développez votre propos, puis rappelez à l'auditoire ce que vous lui avez exposé.»

Un discours peut être entraînant et retenir l'attention; il peut même être amusant, mais un bon rédacteur évite les traits humoristiques. «Il est très difficile d'inclure des plaisanteries que quelqu'un d'autre devra exploiter, à moins de connaître intimement le conférencier», indique Lori. «Il convient habituellement de laisser tomber les plaisanteries et laisser le conférencier introduire ses propres traits humoristiques s'il en a le goût.»

L'humour a des aspects étranges. C'est quelque chose d'éminemment personnel et bien des conférenciers ont commis l'erreur de glisser des bons mots de leur cru qui n'ont provoqué aucune hilarité au sein d'un auditoire important. Pis encore, les blagues peuvent être singulièrement nuisibles. Si le conférencier recourt à l'humour dans un discours, il est essentiel de s'en tenir au bon goût, car il a rarement la possibilité de préciser son intention. Il faut éviter toute allusion aux «ismes» les plus répandus comme le sexism, le racisme, etc.

Lori a joint la SCHL il y a près de deux ans et demi, peu après la mise sur pied de la Division des relations avec les collectivités cibles et les associations (DRCCA). Ce sont les Relations de la Société qui avaient jusque là assumé cette fonction. «Ma première journée a été plutôt calme», se rappelle Lori, «mais depuis, le rythme dément n'a jamais ralenti.» Son premier discours traitait de l'habitation en milieu rural et autochtone, un sujet dont elle ne connaissait absolument rien lorsqu'elle est arrivée le jour précédent. Toutefois, au fil des mois et des ans, on ne peut s'empêcher d'apprendre énormément de choses en tout ce qui concerne la SCHL puisqu'il faut que les discours soient à jour et exacts. «On devient forcément un généraliste de la Société», note-t-elle.

Bien des gens considèrent que le poste de Lori — comme plusieurs fonctions de relations publiques d'ailleurs — est intéressant, romanesque et exaltant mais,



ANS LA BOUCHE

en réalité, c'est un rude boulot soumis constamment à la pression de délais urgents. «Même quand on sait un an d'avance qu'un haut fonctionnaire est invité à prononcer un discours dans le cadre d'un événement majeur, on ne peut rédiger le texte d'avance si l'on veut qu'il soit actuel.» Souvent les demandes parviennent au rédacteur à la dernière minute. Il se peut très bien qu'on ait besoin d'une déclaration, avec la traduction française, à être prononcée le même jour en chambre.

Et, cela va de soi, lorsqu'un nouveau gouvernement prend le pouvoir, comme ce fut le cas en 1993, cela entraîne habituellement une toute nouvelle perspective sur les sujets les plus divers.

Lori a principalement pour clients le Ministre, le Président et la haute direction. Elle ne prépare pas les discours des gérants généraux, qui s'adressent à leurs propres conseillers, ni ceux des directeurs provinciaux. Elle doit cependant entretenir des relations très étendues avec les gens qui oeuvrent sur le terrain, pour recueillir des renseignements sur des groupes et des auditoires répartis

partout au pays dès qu'on fait la planification d'un discours. Par ailleurs, Lori peut apporter son aide aux agents de communication des succursales qui ont besoin de conseils ou elle peut leur expliquer les perspectives ministérielles actuelles sur certains sujets particuliers. Les discours prononcés récemment et certains modules de discours accessibles peuvent souvent être utiles, mais Lori croit qu'on pourrait recourir plus fréquemment au soutien disponible.

Soyez bien au fait de votre auditoire et de ses besoins avant d'amorcer la rédaction d'un discours.

Lorsqu'elle travaille à un discours, Lori peut souvent éprouver le besoin de consulter la haute direction, car les sujets traités sont souvent nouveaux. Elle est toujours la bienvenue!

Pendant plusieurs années, le personnel ne comptait qu'un seul rédacteur de

discours, mais maintenant Lori peut faire appel à Cameron Wade, rédacteur et chercheur adjoint. Suite à des mutations de personnel au sein de la DRCCA, Lori dirige maintenant la recherche et la rédaction de modules de discours à l'intention d'autres personnes qui préparent des discours pour elles-mêmes.

Lori est originaire de Victoria; elle a fait ses études à l'université de cette ville ainsi qu'à l'université d'Ottawa, acquérant une formation générale en arts, en sciences politiques et en langues. À tous ceux qui visent une carrière comme la sienne, elle conseille d'élargir leurs horizons, de lire énormément et d'apprendre à saisir rapidement le sens d'un document. Certains textes législatifs peuvent être très longs et elle doit souvent en saisir l'essentiel en un clin d'œil. Avant sa venue à la SCHL, Lori a œuvré dans trois autres ministères fédéraux, toujours à titre de rédactrice.

Lori se plaît à répéter ce conseil à qui veut l'entendre : «Soyez bien au fait de votre auditoire et de ses besoins avant d'amorcer la rédaction d'un discours.»



À LA RECHERCHE DE SOUVENIRS DE LA SCHL

La SCHL est fière de son patrimoine et elle souhaite rassembler des objets dans le but de créer un musée. Cette exposition historique comprendra un élément mobile et coïncidera avec le 50^e anniversaire de la Société en 1996. Jusqu'à présent, nous avons recueilli toutes sortes de souvenirs intéressants, notamment des dessins originaux du premier immeuble du Bureau national et un fer servant à marquer les meubles de la Société.

Nous avons besoin de votre aide pour augmenter notre collection. Les objets reçus seront catalogués, et nous tiendrons un registre des donateurs. Si vous avez quelque chose à donner ou si vous savez où trouver des objets intéressants (photographies prises lors d'événements liés au travail ou lors d'activités sociales, fournitures de bureau, etc.), Veuillez nous le laisser savoir. Personne-ressource :

**Secrétaire générale adjointe
Bureau du Conseil et des comités
Bureau A-3, BN, téléphone : (613) 748-2453**



PLANIFICATION ET PRÉSENTATION, GAGES D'UN ATELIER FANTASTIQUE

par Daryl Rainham, Succursale de Regina

«Les gens de la SCHL ont été superb...»

«Espérons que cet atelier sera présenté à tous les groupes...»

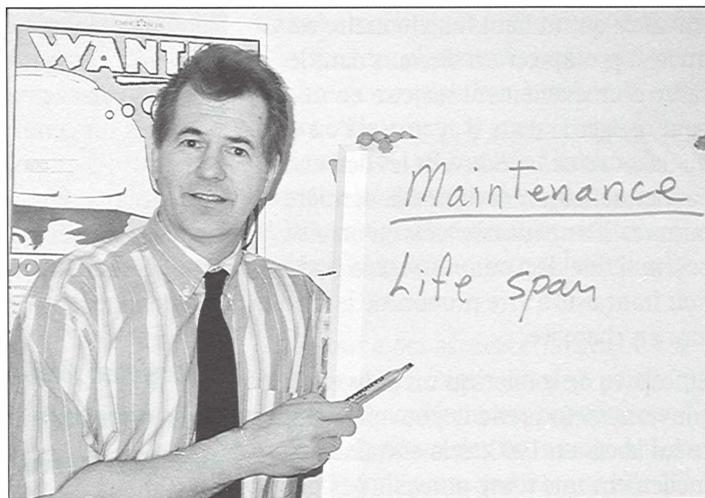
«Répétons l'expérience!»

Ce sont là quelques-uns des commentaires extraits des évaluations de cours recueillies à l'issue d'un atelier récent sur l'entretien, offert aux groupes d'Autochtones urbains de Regina. Cet atelier de deux jours présenté par la Gestion du portefeuille et le personnel des Ressources techniques de la Succursale de Regina était axé sur la planification de la maintenance et l'entretien préventif. Dans l'ensemble, les participants enthousiastes ont donné une note de 96 pour cent à cette séance, en ce qui a trait au matériel, au mode de présentation et aux installations.

Cette note résulte de l'application des principes de gestion intégrale de la qualité, qui reposent sur un sondage

des besoins de la clientèle et sur une prestation de haute qualité. Nous avions le sentiment que le mode de présentation habituel d'ateliers comportant un grand nombre de conférences, manifestait des lacunes. Nous voulions éviter deux écueils : une participation aléatoire et une trop faible rétention de connaissances dans le milieu de travail.

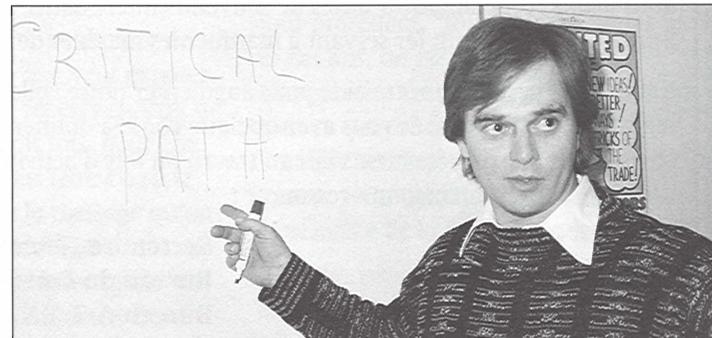
Pour stimuler la participation, nous avons mis l'accent sur le mode de présentation plutôt que sur le matériel tiré des meilleures sources de renseignements qui, en l'espèce, étaient les clients eux-mêmes. Les participants ont contribué à la rédaction de l'ordre du jour, ce qui les a incités à faire partager leurs propres idées et leurs expériences sur chacun des sujets, et les gestionnaires d'habitations en milieu urbain chez les Autochtones ont présenté certaines parties de l'atelier.



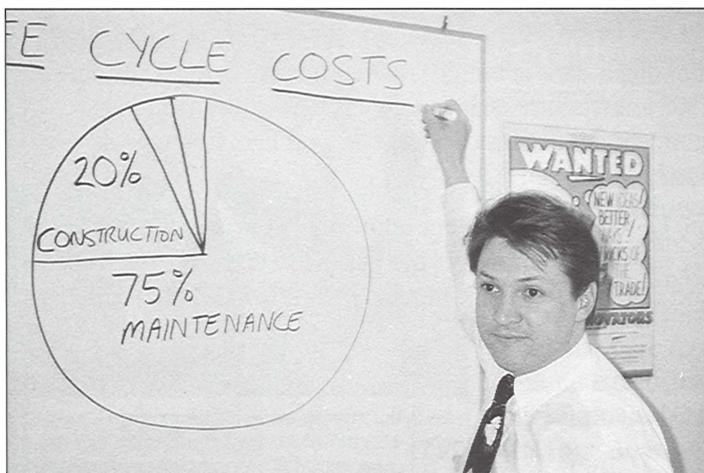
Aron Strogal, agent de ressources techniques, discute ici d'entretien.

Afin d'accroître le taux de rétention, nous avons approfondi un sujet plutôt que d'inonder les participants avec un déluge de sujets. Nous avons élaboré une étude de cas interactive pour montrer comment mettre en œuvre un plan d'entretien triennal réalisable, qui peut comprendre la planification des urgences et d'autres problèmes particuliers se rapportant à l'entretien de logements sociaux. Les participants sont repartis avec un bagage de connaissances théoriques et des instruments de travail pratiques.

Tous ceux qui ont participé à cette expérience en ont tiré quelque chose. Nous avons réussi à obtenir l'adhésion des participants, qui ont convenu qu'il est nécessaire de planifier davantage l'entretien pour maîtriser et réduire les coûts du portefeuille. Le personnel de la SCHL a aussi appris que le succès d'un atelier dépend de la qualité de la planification et de l'importance qu'il attache au mode de présentation tout autant que de la qualité du matériel didactique.



L'agent de ressources techniques, Doug Brentnell, signale l'importance du cheminement critique.



Daryl Rainham, agent de gestion du portefeuille, commente les frais avec les participants aux ateliers.



SASKATOON SE MOBILISE POUR L'ACCESSIBILITÉ

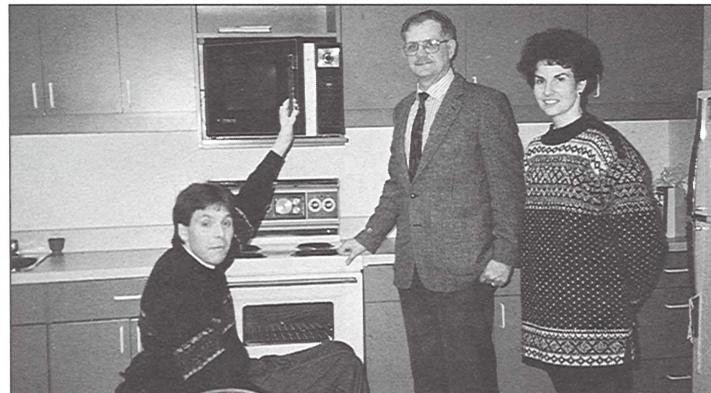
De concert avec l'Association canadienne des paraplégiques (ACP), le *Saskatchewan Abilities Council*, le Conseil canadien des aveugles (CCA) et la *Saskatchewan Association for the Deaf and Hard of Hearing*, la SCHL de Saskatoon a mené une enquête sur l'accessibilité de ses bureaux, de l'immeuble où elle loge et de ses installations de stationnement.

Cette enquête a donné lieu à plusieurs recommandations. En voici quelques-unes.

«L'affichage de caractères en relief et de couleurs contrastées sur la signalisation aiderait les malvoyants.» (Wenda Atkinson, CCA.)

«Le comptoir de la réception est trop haut», a souligné Mike Bacon de l'ACP, qui tentait de communiquer avec la réceptionniste.

On a aussi suggéré de remplacer les boutons de portes sphériques par des poignées à levier; de prolonger le délai d'ouverture des portes d'ascenseurs; et de placer les drapeaux de la salle de conférence à l'arrière de celle-ci. «On peut apporter plusieurs modifications avec des ressources financières modestes», a commenté Mike Bacon.



Mike Bacon signale à Jim Moorhead et à Wenda Atkinson à quel point le four à micro-ondes de la salle à manger est difficile d'accès.

Jim Moorhead, chef des ressources techniques, était l'un des participants de la SCHL. «J'ai été étonné de constater les difficultés que peuvent éprouver certaines personnes qui se rendent à nos bureaux ou qui y travaillent», a-t-il déclaré.

On a communiqué les résultats et les recommandations de l'enquête au gérant de l'immeuble, qui s'est chargé d'en faire part à tous les autres locataires afin de les rendre plus sensibles à l'accessibilité des lieux.

LA FILIÈRE CALGARY-NOUVEAU-BRUNSWICK

Les premiers rayons du jour n'ont pas encore lui à l'horizon de Calgary, cette ville splendide nichée dans les contreforts des Rocheuses. Il est 5h30 et Lynn arpente son appartement de long en large. Toute la nuit, la pensée de sa maison de rêve l'a tenue éveillée.

«Pourquoi cela nous arrive-t-il à nous?», se demande-t-elle, mais elle ne parvient pas à comprendre. Elle avait présumé que tout se passerait bien et qu'elle et son mari pourraient bientôt emménager dans leur nouvelle maison.

La banque avait approuvé le prêt hypothécaire par antici-

pation et, de toute façon, le prêt demandé était moindre que le montant autorisé. Tout semblait baigner dans l'huile, mais un appel de la banque avait provoqué la stupeur. «Il nous est impossible de soumettre à la SCHL votre demande d'assurance hypothécaire», lui avait-on déclaré, «puisque que la Société n'accepte pas qu'un don serve au versement initial.»

Lynn était dévastée. Elle voulait parler à quelqu'un à la SCHL, mais à 5h30, les bureaux de Calgary n'ouvraient leurs portes que dans plusieurs heures. «Mais ils seraient déjà ouverts au Nouveau-Brunswick», pensa-t-

elle, «et peut-être quelqu'un pourrait-il m'aider.»

Elle est originaire du Nouveau-Brunswick. C'est peut-être pour cela qu'elle a eu cette idée. Elle a réussi à obtenir la communication avec le bureau régional de l'Atlantique et à parler à Bob McAllister, conseiller principal en matière d'assurance, qui affirma qu'un don était parfaitement acceptable comme versement initial. Le don était en fait un cadeau de noce. Bob indiqua à Lynn qu'il communiquerait avec la succursale locale de la banque pour s'assurer que les politiques n'avaient pas changé et qu'il la rappellerait ensuite.

Lynn était encore à la maison lorsque Bob la rappela pour lui confirmer que la politique bancaire n'avait pas été modifiée et qu'elle devrait communiquer avec l'agent de prêt qui l'avait appelée, car il y avait probablement eu un malentendu. Elle était ravie d'apprendre la nouvelle et manifesta sa satisfaction que la SCHL lui ait accordé son aide de si loin. Elle indiqua qu'elle téléphonerait à sa banque dès que la succursale ouvrirait.

Cela montre que le service à la clientèle ne se borne pas nécessairement à notre «arrière-cour».



LES ANCIENS D'EDMONTON SE RENCONTRENT FRÉQUEMMENT

Le 18 juin 1985, 11 employés du bureau d'Edmonton prenaient leur retraite. La plupart entretiennent toujours des relations d'amitié; en fait, ils se rencontrent toutes les semaines pour débattre des problèmes mondiaux, de la politique fédérale et provinciale, de la situation économique, des fluctuations de la bourse, des enjeux sociaux ou de tout autre sujet qui leur vient à l'idée.

Quelques-uns sont partis : Stephen Ho habite Vancouver, tandis que Todd Kelly, Frank Hodgson et Joe Southerden sont établis à Kelowna. Les autres sont toujours sur place. Kong Woo, Ed Fuller, Willie



De g. à d. Fred Neuman, Dave Wood, Willie Van der Woude et Ed Fuller «règlent» le sort du monde avec une ample provision de café.

Van der Woude, Marty Jones, Monica Radetsky, Walter Harborenc et Dave Wood ont rendez-vous tous les mardis matins, quoiqu'ils ne soient pas tous présents à

chaque rencontre. D'autres retraités se sont joints à eux depuis.

Ils disent s'adapter très bien aux épreuves et aux tribulations de la retraite et ils invi-

tent tous ceux qui passent par Edmonton le mardi à venir les rencontrer au restaurant McDonald's de West Edmonton pour prendre un café à 27 sous.

À YELLOWKNIFE, LES FEMMES SONT GATÉES!

par Jacqueline Hall



Le déjeuner est servi!

Cette année, la Succursale de Yellowknife a célébré de façon très spéciale la Semaine des femmes. Outre la pizza, la visualisation de vidéos traitant des questions féminines et un colloque sur ces mêmes questions auquel participait tout le personnel, les messieurs du bureau ont offert à leurs copines un déjeuner très particulier. Sans qu'on le leur ait suggéré ou qu'on les ait incités à le faire, les gars ont servi un déjeuner à la chandelle entièrement confectionné par eux, sans l'aide de leurs épouses. Avec des couverts soignés, ils ont servi un potage maison, deux sortes de pain maison, une salade, deux recettes distinctes de lasagne, de la tarte maison avec crème glacée ainsi que des chocolats fins. Les roses ici sont hors de prix; chacune a donc reçu des œillets dans un vase. Nous avons été si heureuses que les gars se soient donné tout ce mal pour nous faire une si belle fête que nous avons voulu partager notre joie avec tout le personnel de la SCHL.



EXPÉRIENCE PILOTE OU FORMATION EN PILOTAGE?

par Ed Borkowski

Au cours de la semaine du 21 au 25 février, la Succursale de Toronto a participé à une expérience pilote en formation des équipes d'amélioration de la qualité, présenté aux équipes de la Succursale de Toronto et du Bureau de Barrie ainsi qu'à un membre de l'équipe d'Oshawa. Les instructeurs étaient Greg Williams, directeur à Sault-Sainte-Marie, et Loretta Smith qui est récemment passée à la GQT au Bureau national. Les participants ont pu s'instruire sur le processus de solution des problèmes, se familiariser avec les instruments de cette discipline et recevoir une formation en dynamique d'équipe. Ils mettaient à l'essai un nouveau matériel de formation révisé. Dans cet article, le chef d'équipe de l'amélioration de la qualité de la Succursale de Toronto commente ce qui a retenu l'attention des participants.

Loretta et Greg... Qu'est-il advenu de Regis et de Kathy Lee? Quand et pourquoi donc la SCHL s'est-elle lancée dans les séances pilotes de formation? Avons-nous fusionné avec PWA ou une autre société tant qu'à y être?

La tour de contrôle (c.-à-d. le Bureau national) a autorisé Loretta Smith et Greg Williams à décoller. Ils ont ensuite piloté deux équipes de gestion intégrée de la qualité totale dans le corridor du programme de formation amélioré de la GQT. On a choisi les équipes de la Succursale de Toronto et du Bureau local de Barrie pour participer au vol inaugural de la Ligne aérienne de l'amélioration continue.

Les exemplaires du plan de vol (manuel des équipes d'amélioration de la qualité) qui sentaient encore l'encre, sont arrivés juste avant le décollage et, en dépit d'une ascension légèrement turbulente (nous nous inquiétions de la livraison des manuels), nous étions en route vers notre destination. Nous nous sommes rapidement rendu compte que le plan de vol contenait des instructions faciles à comprendre et que «l'instrumentation»

était accueillante. À mesure que l'équipage et les passagers franchissaient les étapes du processus de solution des problèmes, notre destination devenait de plus en plus évidente.

Le troisième jour (formation relative au processus de résolution de problèmes [PRP]), nous avons traversé une zone de perturbation mineure (surcharge). Toutefois, nous avons rapidement décelé le problème et avons apporté des correctifs au plan de vol afin de faciliter les vols futurs. Nous avons eu droit à des divertissements formidables avec des personnalités aussi cotées qu'Oprah Winfrey et Dan Quayle intervenant dans les jeux de simulation. Et que dire de la présenta-

tion artistique des tableaux en feuilles volantes!

Le vol s'est posé à sa destination en respectant exactement son horaire. L'équipage a fait un travail fantastique et les passagers étaient ravis d'arriver à leur première escale.

Les cartes postales (formulaire d'évaluation du cours) portaient toutes des commentaires heureux sur le vol lui-même et sur le caractère réjouissant du point d'arrivée. Tout le reste du personnel de la SCHL devrait s'intéresser à la gestion de la qualité totale, car c'est un vol que personne ne peut se permettre de rater. Nous aimerions que vous soyez tous là!



TOUT LE PARCOURS



La fin de semaine du 8 mai, une équipe de coureurs du Bureau national a participé à la course de la Capitale nationale de l'Ottawa Citizen et a complété la course à relais de 4 x 10 km. Chacun des membres de l'équipe a couru 10 km et le temps cumulatif de l'équipe a été de 3 heures, 19 minutes et 29 secondes. Cela lui a valu le 12^e rang parmi les 62 équipes participantes. Avec leurs t-shirts affichant «Visite libre», les équipiers posent ici après la course. On reconnaît Reg Francoeur, Brenda Baxter, Rob Duncan et Robert Lajoie. Tom Kerwin, qui a coordonné l'équipe, est agenouillé au premier plan.



RÉGION DE L'ATLANTIQUE

L'ESPRIT D'ÉQUIPE À LA SCHL

par Brian Dezagiacomo

«Vision partagée», c'est le nom que John Black, directeur général, donne au projet d'équipe de la SCHL de la région de l'Atlantique. Ce projet a été lancé il y a deux ans par l'ancien directeur général Bill Mulvihill; à l'époque, on a mis sur pied des équipes fonctionnelles pour que la région ait de meilleures chances d'agir sur le changement et de participer de plus près au processus décisionnel de la Société.

On a ainsi formé 15 équipes fonctionnelles dont l'Équipe de gestion de la région de l'Atlantique, avec la participation du bureau régional ainsi que de la succursale et des bureaux locaux. Chaque équipe représente un champ d'activité de la SCHL; à ce titre, elles sont une plaque tournante pour résoudre les problèmes et les questions délicates et pour suggérer les améliorations à apporter au système et à la conduite

des affaires. Les équipes sont devenues des agents de transfert d'information, de planification et de responsabilisation.

«Le travail en équipe permet à la région d'accomplir des choses étonnantes», affirme M. Black. «L'équipe procède de la base et de façon ascendante pour s'attaquer aux problèmes et aux questions délicates et elle regroupe un plus grand nombre de personnes dans le processus décisionnel.»

M. Black donne en exemple le plan régional Atlantique des années 1994-1998 qui est le fruit d'une approche collective et qui n'aurait pas pu se réaliser individuellement. «Cet exercice nous a tous responsabilisés. Maintenant, les équipes s'affairent à résoudre les questions délicates, s'échangent des renseignements et élaborent des solutions imaginatives.»

M. Black constate que l'émergence des équipes a conforté la région. «Nous sommes plus unis et avons un discours collectif sur les principaux enjeux et problèmes.»

LE CANADA ATLANTIQUE – TERRE DE DIVERSITÉ

Les provinces Atlantiques bordent la boucle Atlantique du Canada. La région tire son nom et, en bonne partie, son identité historique et géographique de l'étendue de ses rivages océaniques ainsi que de ses rapports avec la mer.

La superficie des terres et des nappes d'eau douce est supérieure à 500 000 kilomètres carrés (y compris Terre-Neuve et le Labrador), qui ont plus de trois fois la dimension des autres provinces Atlantiques réunies. La région de l'Atlantique a une géographie physique très diversifiée.

Dans l'ensemble, la région est caractérisée par des conditions modérées plutôt qu'extrêmes. Les hautes terres du Cap Breton offrent les paysages montagneux les plus spectaculaires de l'est de l'Amérique-du-Nord, quoique les plus hautes montagnes du Canada se trouvent ailleurs. Le Nouveau-Brunswick a la réputation d'être l'une des régions les mieux arrosées du continent quoiqu'on n'y trouve pas les plus grands lacs ni les plus longues rivières du pays. La région Atlantique ne connaît ni les températures les plus froides, ni les zones les plus sèches, mais la baie de Fundy se targue d'avoir les plus hautes marées du monde et la pointe occidentale de l'Île-du-Prince-Édouard est balayée par des vents si violents qu'on l'a choisie pour y faire l'essai d'un parc d'éoliennes.

HISTOIRE ÉCONOMIQUE

Pendant une bonne partie de ce siècle, le développement économique a été inférieur à celui du Canada. La région dépendait aussi davantage des industries primaires que la plupart des autres parties du Canada. Du point de vue économique, les gens de cette région étaient, dans l'ensemble, beaucoup

moins prospères que les autres Canadiens.

La région reçoit un soutien massif du système de péréquation : ce sont des paiements de transfert distribués par le gouvernement fédéral aux gouvernements provinciaux afin que ceux-ci améliorent certains services de base : les écoles, les hôpitaux et les routes. En outre, l'économie de la région de l'Atlantique reçoit une aide importante des agences de développement régional du gouvernement fédéral qui ont pour mandat de soutenir les entreprises de la région.

Le travail en équipe procède de la base et de façon ascendante pour s'attaquer aux problèmes et aux questions délicates et elle regroupe un plus grand nombre de personnes dans le processus décisionnel.

RAPPORTS RÉGIONAUX

On invite chacune des régions de la SCHL à préparer un bref rapport sur la région et sur ses activités, afin de mieux renseigner tous les employés sur la diversité de nos opérations et sur notre pays. *Perspective* est heureux de publier le premier de cette série d'articles. Soyez à l'affût de ceux qui suivront.



HL — VISION PARTACÉE

L'économie chancelante s'est redressée quelque peu cette année grâce aux taux d'intérêts à la baisse. Plusieurs facteurs économiques qui échappent au contrôle du Canada Atlantique ont suscité de véritables défis. Toute cette région se transforme de diverses manières sous l'influence d'un courant de restructuration. Selon l'Agence de promotion économique du Canada Atlantique, la région se convertira à une économie mixte en 1994.

PERSPECTIVES

Le Nouveau-Brunswick poursuit un cheminement de renouveau économique et de diversification, quoique l'exploitation des ressources naturelles demeure son principal atout. Pourtant, de nouvelles industries ne dépendant pas des ressources sont en train de consolider leur exploitation dans des villes comme Moncton et, par ricochet, cela alimente la construction résidentielle. La province partagera l'essor économique qui devrait résulter de la construction du pont de l'Île-du-Prince-Édouard, et elle espère une accélération des travaux de voirie.

À l'Île-du-Prince-Édouard, la situation semble remarquablement saine. Les travaux de construction du pont maritime ont débuté, le tourisme connaît un nouvel essor et les producteurs de pommes de terre entrevoient des prix avantageux pour leur récolte de 1993. Quoique la construction résidentielle marque un ralentissement et que les pêcheurs de homard éprouvent certaines difficultés, il se peut que cette province devance toutes les autres en 1994.

La reprise économique était lente en Nouvelle-Écosse à la fin de 1993 et on ne prévoit qu'une amélioration graduelle en 1994. Les entreprises de fabrication, les ventes au détail, l'industrie des services, les pêcheries et les produits forestiers ont à relever certains défis.

Les pêcheries de Terre-Neuve sont en difficulté, mais la province compte sur Hibernia pour affirmer une certaine prospérité dans le domaine de l'exploitation pétrolière *offshore*, tandis que les produits forestiers et les minéraux montrent des signes de reprise. De plus, la construction résidentielle a progressé en 1993 grâce à un ensemble de facteurs comme la faiblesse des taux d'intérêt, les programmes incitatifs du gouvernement fédéral et les retombées d'Hibernia.

QUELQUES FAITS SAILLANTS

Nouvelle-Écosse

- La plus nombreuse population (900 000) des provinces Atlantiques, dont plus du tiers habite la zone urbaine d'Halifax et la plupart des autres habitants s'échelonnent le long des 7400 kilomètres de rivages.
- Le port d'Halifax est au premier plan des activités de transport au Canada Atlantique, manutentionnant annuellement près de 20 millions de tonnes de marchandises transportées par voie maritime.
- Les liens avec la Nouvelle-Angleterre et les ports Atlantiques des États-Unis sont très intenses puisque 60 pour cent de toutes les exportations se dirigent vers les états de l'est.
- On estime à 332 016 le nombre de logements en Nouvelle-Écosse, mais 55 pour cent ont plus de 23 ans.
- Les dépenses de rénovation résidentielle devraient atteindre environ 542 millions de dollars en 1994.

Terre-Neuve et Labrador

- Une population de 610 000 habitants vit dans un espace de 371 635 km². Moins d'un pour cent de la population parle français.
- Il n'y a aucune route reliant les localités autochtones le long de la

côte du Labrador. Elles ne sont accessibles que par avion ou par bateau.

- Terre-Neuve était habitée avant même que les pharaons ne règnent sur l'Égypte. St. John's est la plus ancienne ville en Amérique-du-Nord et le premier établissement européen au Nouveau Monde se trouve à L'Anse aux Meadows.
- Terre-Neuve compte trois peuples autochtones : les Micmacs, les Innus et les Inuits.
- Le complexe industriel le plus important au Nouveau Monde était la station baleinière basque à Red Bay (Labrador).

Île-du-Prince-Édouard

- L'Î.-du-P.-É. a la forme d'un croissant; elle mesure 224 km de long et de 6 à 64 km de large. Le point culminant de l'île ne s'élève qu'à 152 mètres au-dessus du niveau de la mer.
- L'île était habitée par les Micmacs lorsque les Français s'y établirent en 1719; les Britanniques s'emparèrent de l'île en 1766.
- Grâce à ses activités directes sur l'Î.-du-P.-É., la SCHL a réalisé beaucoup de choses par l'entremise du Programme d'autoconstruction LRA. Les gens ont pu économiser et le logement est devenu plus abordable.
- Des 12 unités construites par leurs propriétaires en vertu du programme LRA en 1993, trois l'ont été à l'Î.-du-P.-É. et deux de ces constructions résidentielles sont adaptées aux besoins des enfants handicapés.
- «La plus belle terre qu'on puisse voir», avait écrit Jacques Cartier en 1534. Encore aujourd'hui, elle est un refuge de sérénité au milieu d'un monde délirant.



Nouveau-Brunswick

- Le Nouveau-Brunswick a une population de 790 000 habitants et les Européens nommèrent la région «La Cadie» (d'où, bien sûr, l'Acadie et les Acadiens). Les gens de la province sont particulièrement fiers de la célèbre pêche au saumon, d'un certain nombre d'artistes provinciaux reconnus et de quelques grandes familles comme celles des McCain et des Irving.
- Les Autochtones représentent moins de 10 pour cent de la population actuelle mais, au cours des ans, ils ont beaucoup apporté au mode de vie des Canadiens. On leur doit des méthodes d'horticulture très avancées, les canoës et les raquettes.
- Les Acadiens comptent pour environ un tiers de la population. Ces gens ont une nature joyeuse et généreuse, une foi vigoureuse en leur église et un esprit communautaire bien caractéristique. On croit que leur joie de vivre est le fruit de leur histoire parsemée d'embûches.
- Les Néo-Brunswickois voient une grande loyauté à la Couronne puisque de nombreux loyalistes se sont installés en bordure du fleuve St-Jean et de la rivière Miramichi.
- St-Jean abrite une dynamique communauté noire. Un bon nombre de résidents sont les descendants d'habiles charpentiers et constructeurs de navires.



«Les faits

**n'expliquent rien.
Au contraire, il faut
ordinairement les
expliquer.»**

Marilynne Robinson

LIAISON PAI

Nous sommes, pour la plupart, réticents à écrire une fois l'an à tante Ernestine. Nous pouvons donc concevoir la pression qui s'exerce sur le Bureau des relations de la Société, qui doit préparer quelque 6000 lettres par année pour le Ministre, le Président et le Président du conseil d'administration. Son travail doit être épistolairement parfait.

C'est, en fait, 115 lettres par semaine qu'il faut écrire, ou 23 pour chaque jour ouvrable. Certaines peuvent comporter des réponses répétitives, mais plusieurs requièrent une recherche et des vérifications ponctuelles avant de les rédiger.

Trois agents de correspondance et un commis à la correspondance travaillent sous la direction du chef intérimaire de la correspondance (Francine Kilpatrick). S'ils n'étaient parfaitement renseignés sur tous les services et programmes de la SCHL avant de s'engager dans cette voie, ils se sont rapidement familiarisés avec tout ce que nous faisons afin de répondre à toutes sortes de questions se rapportant tantôt à l'assurance-hypothécaire, tantôt aux exigences d'habitation des Autochtones, tantôt aux enjeux découlant de la politique d'habitation.

Chaque réponse suppose une recherche méticuleuse, car on ne connaît jamais le cheminement éventuel d'une lettre. Tandis que plusieurs lettres traitent de questions nationales ou régionales, plusieurs autres demandent pourquoi le prêt à M. Tartempion en vertu du Programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL) n'a pas été approuvé, ou autre question semblable. C'est là un champ où les Relations de la Société doivent entretenir une liaison suivie avec le personnel des bureaux régionaux.

La correspondance officielle n'est qu'une des activités auxquelles se livrent les Relations de la Société. Leur raison d'être est de «coordonner les activités de la Société qui concernent le Ministre», et



elles servent de canal dans les deux sens pour faire en sorte que les positions de la Société soient toujours exprimées correctement. En ce qui concerne les politiques, un vice-président doit toujours avaliser les communications destinées au Ministre. Dans les bureaux extérieurs, la signature d'un directeur de succursale est requise (habituellement pour des renseignements qui répondent à la question d'un client), mais la correspondance doit tout de même être acheminée par l'intermédiaire des Relations de la Société.

Un autre groupe de la même taille s'occupe d'une autre tâche majeure de la division : sous la direction du chef de la Documentation, Mary Steele, trois agents et un commis préparent les documents d'information pour chaque réunion, voyage, visite ou allocution qui concernent le Ministre. Eux aussi, en liaison avec les bureaux locaux, font de la recherche sur les enjeux actuels qui peuvent être évoqués, sur des détails de perspective ou encore sur des groupes et



R EXCELLENCE



Personnel des Relations de la Société. Assises au premier plan : Catherine Drew et Marjorie Bain. Debout à l'arrière-plan, de g. à d., Lynn Boileau, Hélène Gosselin, Barbara Lougheed, Hélène Durocher, Nicole Bastien, Diane Caron, Fran Aves, Mireille Poulin, Mary Steele, Lenora Glover, Francine Kilpatrick, Marie Giesbrecht, Francine LeCavalier et Denise Butler.

des organismes cibles; ils accumulent de l'information sur les principaux leaders ou sur les porte-parole de ces groupes afin d'éviter les impairs sociaux ou commerciaux.

Le Bureau des relations de la Société s'occupe aussi des relations parlementaires. Afin de faciliter la liaison avec le cabinet du Ministre, l'adjointe principale du ministère, Denise McLaughlin, travaille au centre-ville avec un petit personnel de soutien, pour dispenser au personnel ministériel les services et l'information ponctuels dont il peut avoir besoin.

Les Relations de la Société compilent un cahier de questions et de réponses sur des sujets courants et généraux ou des questions susceptibles d'être soulevées en Chambre ou d'être posées directement au Ministre. Ce sont des notes

informatives concises traitant de certains points capitaux, de consultation rapide et facile. Un double de ce cahier est tenu à jour à la Chambre des communes.

Chaque réponse suppose une recherche méticuleuse, car on ne connaît jamais le cheminement éventuel d'une lettre.

Pour se tenir à jour, les directeurs des Relations de la Société, des Relations publiques, des Relations avec les collectivités cibles et les associations et de l'Élaboration de propositions, se rencontrent tous les jours pour faire la revue des coupures de presse, pour déceler les

enjeux qui se dessinent à l'horizon et pour suggérer, s'il y a lieu, des réponses aux lettres adressées à la rédaction des journaux.

Toute cette conscientisation a aussi son utilité lorsque la Société communique avec les comités parlementaires. Une fois l'an, le Ministre, jouissant de l'appui d'une équipe de la haute direction, comparaît devant le Comité permanent de la Chambre sur les opérations gouvernementales, qui scrute les allocations de la SCHL dans le cadre du budget principal. Les membres du comité ont alors le privilège de poser toutes les questions se rapportant au logement — et ils l'exercent volontiers. Dans cette perspective, il faut préparer un cahier d'information qui couvre tous les aspects prévisibles.

Pour compléter cette division relativement modeste, l'agent de liaison, Mireille Poulin, avec la collaboration de cinq employés de soutien, établit la liaison avec la Division des relations avec les collectivités cibles et les associations pour tout ce qui concerne la participation gouvernementale aux cérémonies ayant trait au logement. En outre, la division a à sa disposition une voiture avec chauffeur afin d'assurer la livraison rapide des documents destinés au Ministre ou ceux que le cabinet de celui-ci adresse à la SCHL.

Depuis quelques mois, Marjorie Bain occupe le poste de directrice intérimaire des Relations de la Société, mais cette situation et celle concernant d'autres affectations intérimaires reviendront à la normale le premier juillet lors que Rosine Gerhard assumera de nouveau la direction. Mais ce qui ne changera pas, c'est la pression constante qui s'exerce sur chacun pour être continuellement à la hauteur.



OÙ SONT-ILS PASSÉS?

«DEUX POUR UN» À HONG KONG

L'histoire débute à l'automne 1993, comme on peut le lire dans le journal local de Kelowna. Joe Southerden, l'un de nos anciens, a réussi un trou en un coup au tournoi amateur masculin 1993 du club de golf Summerland à Kelowna. Cela lui a valu un voyage pour deux personnes à Hong Kong. C'était, pour ainsi dire, un «deux pour un». Le périple s'est terminé en mars lorsque Joe et son épouse sont revenus pour raconter leur fabuleuse aventure. Joe la raconte ainsi.

Nous avons profité de notre voyage de 18 jours, passant huit nuits à Kowloon sur la terre ferme, cinq nuits à Hong Kong, trois nuits à Lantau et une nuit à Cheung Chau, deux îles moins connues.

Si le fils ou la fille se marie, les nouveaux époux vivent eux aussi dans la même pièce qu'occupe la famille de l'un ou de l'autre jusqu'à ce qu'ils aient un enfant.

Après onze heures et demie de vol sans escale, nous découvrions une ville bourdonnante d'activité, avec des gratte-ciels partout, une circulation effrénée qui occupait la gauche de la chaussée et une mer de gens. Nous avons constaté que les prix sont très élevés : par exemple, l'équivalent de 28 \$ canadiens pour un petit déjeuner de rôties et de café pris à l'hôtel. Nous avons pris plusieurs repas chez McDonald's et le YMCA de Kowloon offrait également des repas convenables.



Joe et Betty Southerden de Kelowna (C.-B.) à Hong Kong. Une partie de golf a été le point de départ de leur voyage.

À l'extérieur de la ville, les habitations sont assez minables et très chères. Certaines familles vivent dans une seule pièce. Si le fils ou la fille se marie, les nouveaux époux vivent eux aussi dans la même pièce qu'occupe la famille de l'un ou de l'autre jusqu'à ce qu'ils aient un enfant. Devenant un noyau familial, ils ont droit à une pièce particulière. Les travailleurs ont des lessiveuses, mais ils n'ont pas de sécheuses, craignant l'incendie. Ils pavoisent les fenêtres avec leur lessive.

Nous avons visité des villages où les restaurants invitent les clients à choisir le poisson qu'ils veulent manger parmi ceux qui nagent dans un vivier. Il y a poisson frais et poisson frais, n'est-ce pas?

Une partie de golf coûte très cher. Il n'y a qu'un seul parcours de neuf trous et la

carte de membre coûte plus d'un million de dollars par année. Les Chinois viennent d'acheter un club de golf à Kelowna et ils projettent de bâtir des immeubles élevés dans le voisinage afin d'attirer les touristes golfeurs. Tous frais compris, ce serait encore meilleur marché que de jouer à Hong Kong!

«Si j'étais inspecteur (poste que Joe a déjà occupé à la SCHL), je m'en serais donné à cœur joie à rédiger des contraventions», déclare Joe à la blague.

«Mais je suppose que le code du bâtiment est différent. Par exemple, certains voyants de sortie dans les immeubles étaient verts et peu visibles, car le rouge est une couleur sacrée.

«Ce fut un voyage épatait, mais nous sommes heureux d'être de retour.»