

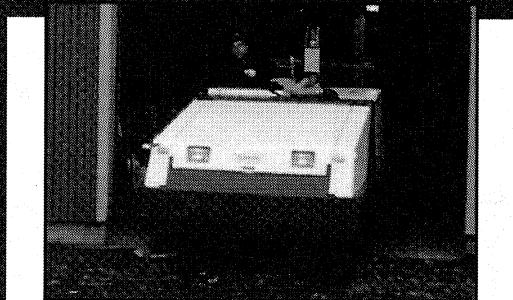
perspective

Volume 29 No 8 1994

CMHC IN WESTERN CANADA

IN THIS ISSUE:

- A Christmas Story
- Behind the scenes on Granville Island



CMHC SCHL
Helping to house Canadians



CONTENTS

1

A CHRISTMAS STORY

Ann Stewart tells us how CMHC staff and others helped a PEI family to overcome a tragedy.

2

A UNIQUE CMHC LOCATION

Readers may be familiar with Granville Island's tourist attractions. This "Places We Serve" feature looks at this well-known spot from a different perspective: CMHC's office on the Island and the people who work there.

3

BEHIND THE SCENES ON GRANVILLE ISLAND

A photo feature. Underwriting and social housing this is not!

4

DISPUTE MEDIATION AND OTHER MEMORIES

Market Analyst Peggy Prill gives us an insider's perspective on the Commonwealth Games held recently in Victoria.

5

OFFICE CATS CAUSE KERFUFFLE

Two CMHC cats become famous when mice ostensibly receive preferential treatment.

6

SAINT-QUEBEC-ALONG-THE-RIVER

Raynald Bouchard prepared this Regional Report – an amusing and informative look at Quebec and CMHC offices in La Belle Province.

7

SO YOU'RE GOING TO BE ON TV...

Did you know you shouldn't wear red, white or black? And what about the do's and don'ts of applying make-up? Practical advice for those stepping into the spotlight.

8

HABITAT BUILDS FIRST WINDSOR HOME

Sue Dinchik explains how staff and others became home-building volunteers.

9

IT'S ALL ABOUT IMAGE

As part of our series on National Office people and their jobs, this article looks at Grace Thrasher's work in media relations.

10

AN OUNCE OF PREVENTION, A POUND OF CURE

Mila Ray Daniels reviews the benefits of ergonomics.

11

BRANCH ACTIVITIES

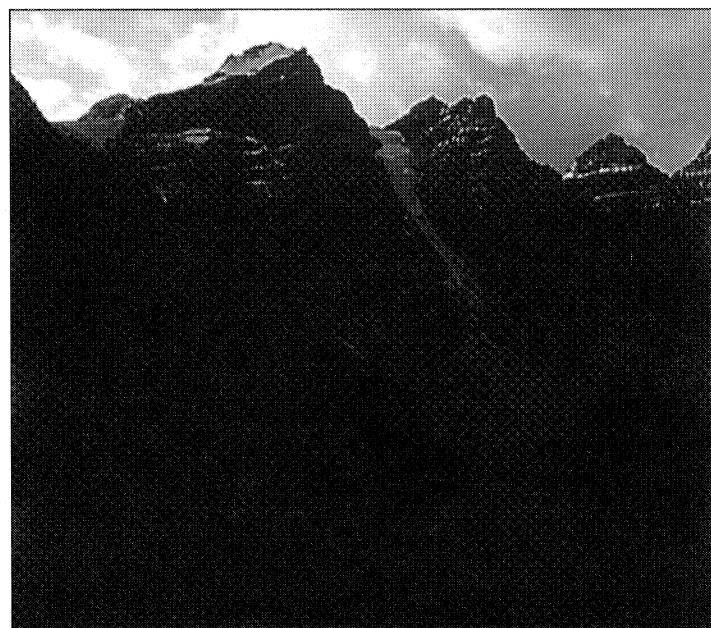
Reports from Victoria, Vancouver and Toronto.

COVER

In keeping with this issue's theme, "CMHC in Western Canada," our cover photo features a snowy winter scene in the mountains near Banff, Alta. (Courtesy of the photo library of The Canadian Housing Information Centre.)

Coming Soon

Look for the next issue of Perspective around February 1st. And the March issue should be coming your way mid-month; its theme: "CMHC Looks Ahead." If you would like to contribute a story idea on this theme, or if you have something else to share with Perspective readers, please contact the Editor-in-Chief by CORONET, HCOTE NO7. We'd be delighted to hear from you.



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

Acting Director, Public Affairs Centre
Ron Andrews*

Editorial Board Members:
Bob Bellfoy
(Administration Division)

Editor-in-Chief
Hélène Côté-Dupuy**

Frances Harding
(Housing Innovation Division)

Managing Editor
Rick Green ABC, Staigh-Green Consultants

Judy Saunders
(Insurance Directorate)

* Also Management Representative on the Editorial Board

Carol Lachance
(Human Resources Division)

** Chair, Editorial Board

Deanne Wilson
(Prince George Branch)



FIRST WORDS

Our feature article on Beautiful British Columbia reports a flurry of activity and depicts Granville Island's uniqueness and its feline celebrities.

You'll also find a regional report with a new twist revealing Québec's history behind its city names and customs.

We've witnessed many memorable events during the International Year of the Family and organizations like Habitat for Humanity have further contributed to many children's well-being (see article on page 11).

In the spirit of the season, you'll be touched by a "Christmas Story" showing how a group of generous citizens and CMHC employees mobilized all their energy to rescue a Prince Edward Island family and helped them rebuild their home (opposite).

I would like to take this opportunity to wish you and yours A Happy New Year from the Perspective team!

Hélène Côté-Dupuy
Editor-in-Chief

A Christmas Story

by Ann Stewart

1994 was designated the International Year of the Family (IYF). For one PEI family of six, the new year started with a terrible tragedy: a fire, later traced to the Christmas tree, ripped through their 120-year-old farmhouse.

New Year's Eve found the family grappling with the unbelievable loss of a father, a 5-year-old brother and an 18-month old baby sister. All three had perished in the fire.

As rural communities on PEI tend to do when tragedy strikes, the community initiated an all-out effort to help the family rebuild their lives. Friends, and the Island's largest newspaper, spearheaded a campaign. Many pledged to do their part to inject some small measure of sanity and stability into an obviously desperate situation. Accounts were established at local banks and the Credit union, and donations poured in. Clothing, medicine and furniture were made available.

During the first PEI Communications Team meeting of 1994, discussion of this sad situation led to questions about what CMHC could do to help. The funds raised covered the cost of a parcel of land, as well as some construction. The Charlottetown CMHC office agreed to help by covering the cost of most of the materials for a new home, through the RNH Self-Build Program. Most of the labour required would be donated by CMHC staff as part of their commitment to the IYF.

Charlottetown CMHC staff, their families and friends, and recruited contacts in the housing industry went to work. The project was to demand an incredible amount of time and energy, numerous weekends, as well as many hours of organizing and planning. Not to mention the occasional need to call in a favour or two from those not directly involved ... yet!

Here we are one year later. Though Christmas 1994 can't help but be a sad time for this family after sustaining such terrible losses, Branch staff are hoping that the comfort of their newly completed three-bedroom bungalow will help provide a positive focus toward a brighter future - that their efforts have contributed to the family's healing process.

When we're helping to house Canadians, may we never forget just how lucky we are...



PLACES WE SERVE

GRANVILLE ISLAND UNIQUE

If you've been working as a market analyst in Quebec Region, a program officer in Atlantic Region or an RNH clerk in central Canada, you might be thinking a change of scenery would be nice. Perhaps the west coast weather appeals? Or maybe Granville Island sounds like fun.

It's important to see CMHC's Granville Island office as unique; staff there perform functions unheard of in other locations, and aren't involved in other functions familiar to most branch office personnel.

More than 40 employees, including five managers, a receptionist, a parking coordinator, and accounts receivable and accounts payable clerks in Administration, run Granville Island a lot like a small town. In fact, someone once referred to Manager Al Nauss as the "Mayor." Most people work in the maintenance and janitorial areas, keeping the Island clean and safe for visitors. Except for the managers, the employees are unionized.

Staff are located in five different areas of the Island: the Administration Office, Maintenance, the Information Centre, Janitorial Services and the Public Market Coordinator's Office. These highly skilled employees have the autonomy to run their operations as they see fit, and a high level of trust has developed as a result. The operation runs seven days a week, with weekends usually the busiest period. The managers take turns being on call (by cellular phone) on weekends.

In addition to staff, the Canadian Corps of Commissionaires is on con-

tract to patrol the parking areas, watching for violators.

Granville Island is a busy place. The Public Market serves the local community year-round, with fresh fruit and vegetables, fresh fish, specialty foods and countless other products usually available in such markets. Some 60,000 people a week shop there and, in 1993, gross sales were \$36 million.

There are 950 free parking spaces with a three-hour limit and 478 pay-as-you-use spaces. Assume the turnover is about 3.5 times a day, and that each car carries on average three people. That's a total of almost 15,000 people. City buses, tour buses, taxis and ferries bring still more. Add about 2,700 retail and industry employees, and 1,500 full- and part-time students at the Emily Carr Institute of Art and Design, and you can see that the analogy to a small town is not far off.

While tourists love the boutiques, restaurants and gift shops – not to mention the city views, the folksy atmosphere and the incomparable sea breezes – the general focus is more on the local community. The Administration Office linked up with the Vancouver Tourism Board recently, because there is an increasing demand for tourist information. In fact, Granville Island has become one of Vancouver's three main tourist attractions, along with Stanley Park and the Museum of Anthropology.

Ninety-nine percent of all Island visitors spend at least some time in the Public Market, which provides a focus on the Island. It recently won an International Council of Shopping Centres Award of Merit for a public

relations program called "Island At Work," while some of the parking spaces were unavailable due to construction. People just kept on coming anyway! There were about 500 entrants to that competition from across North America.

The Information Officers keep a record of questions asked, and the most common of these (Where's the nearest pay phone? Where are the toilets? Where do I get a taxi?, etc.) are answered in other ways to try to keep down the number of repeat enquiries. Some you just can't anticipate: A fleet of small water taxis links the Island to downtown; the taxis can accommodate up to 12 people for the three-minute run; the visitor asked if the ferry went as far as Alaska! Julie Riding says other odd questions have included, "Am I in Canada?" and "Can I use the toilet?" She adds that many odd items show up in the "Lost and Found," including a single shoe, a bra and a diamond ring.

Besides the maintenance and clean-up, staff have to deal with tenants and their employees, as well as visitors. There are problems to sort out with one or another of the more than 250 enterprises that lease space. Some leases are short term (three years), while others are very long (up to 60 years, in a few cases).

In addition to the three-hour free parking slots, there are parking garages for those who wish to stay longer (for a fee, of course). Staff have to deal with irate owners whose cars have been towed. The intent of the free parking is to encourage visitor turnover, and three hours seems to be plenty for most shoppers. Store



AMONG CMHC OFFICES



Meet some of the Granville Island staff. At rear on the fork-lift, back row: Vince Vijay, Tom Lavis, Kats Kuroshima; in front: James Wangen, Mary O'Donovan, Ron Berezowski; standing, back row: Ken Tunncliffe, Ken Gillerspie, Ed Quinn, Al Nauss, Brian Cross, Len Watson and Mike Treact; front row: Ian Lynch, Pat McSherry, Shirley Dong, Julie Riding, Johanna Earthrowl, Rachel Boileau, Law Tan and Brian McSkimming. Several of the staff were away when this photo was taken.

employees, and people who work just off the Island, sometimes try to park all day in a space designated for three-hour use; then there are the visitors who park their cars in the free zones and go downtown by ferry. The commissioners get to know the frequent violators, and these are the ones most likely to have their cars towed. Vehicles with out-of-province plates are usually left alone, as they are more likely to be owned by genuine visitors.

Concern for the environment is evident everywhere. Recycling bins, frequent garbage pick-up, and on-site street cleaners and other equipment keep Granville Island clean. People around Vancouver sometimes dump their own recyclable materials into the dumpsters, so we are in fact serv-

ing the wider community – though not by design.

The rest of us at CMHC are helping to house Canadians. Granville Island does its bit in a different way: there's a daily 'diner's club' for the homeless, who gather late each day to enjoy left-over coffee and food that would otherwise go to waste, all donated by restaurants shutting down for the night.

Emergency preparedness is a concern, just as it would be in any town or city. There was a real emergency in June 1991, when a pleasure boat rammed into the Coast Guard dock located close to the Burrard Street Bridge, spilling fuel which then ignited. Creosoted wooden pilings went up in a blaze, reaching up toward the bridge itself. Just below the bridge is

a gas main pipeline, and there was a very real concern that it would explode. Even though it was a busy Sunday afternoon, everyone had to be evacuated quickly from half the Island. Everything went smoothly, coordinated by Johanna Earthrowl with support from other CMHC and tenant employees. The explosion was averted, but we think you'll agree this is a far cry from working as a social housing officer!

A BRIEF HISTORY...

Granville Island was built up from a sand bar on False Creek in 1917, and became a symbol of Vancouver's burgeoning industrial energy. Island industry contributed to the WWII War effort, but began to decline afterwards. By the 1960s, industry was moving out, leaving a jungle of old buildings and warehouses, mostly in disrepair.

The Island was owned by the federal government, and Ron Basford, MP for that area, was Minister responsible for Housing. The job of restoration and re-development was handed to CMHC, to turn Granville Island into a "people place."

The success of Granville Island today is a tribute to the cooperation that has existed between three levels of government, the tenants, and the people of Vancouver. Public Affairs Centre released a 28-minute award-winning video on the Island, which is still available.



BEHIND THE SCENES

Employees across Canada may be familiar with the development and tourism side of Granville Island. The photos on this page show how CMHC makes Granville Island tick – smoothly, efficiently, day in and day out.



Ron Berezowski operates the cardboard recycler. Stores use dozens of boxes a day. Some Vancouver residents even bring their recyclable garbage here for disposal.

We take care of the Island. Here, Tom Lavis checks the recycling bins in the Public Market.



A compactor, operated by Brian McSkimming, compresses garbage into a smaller space.

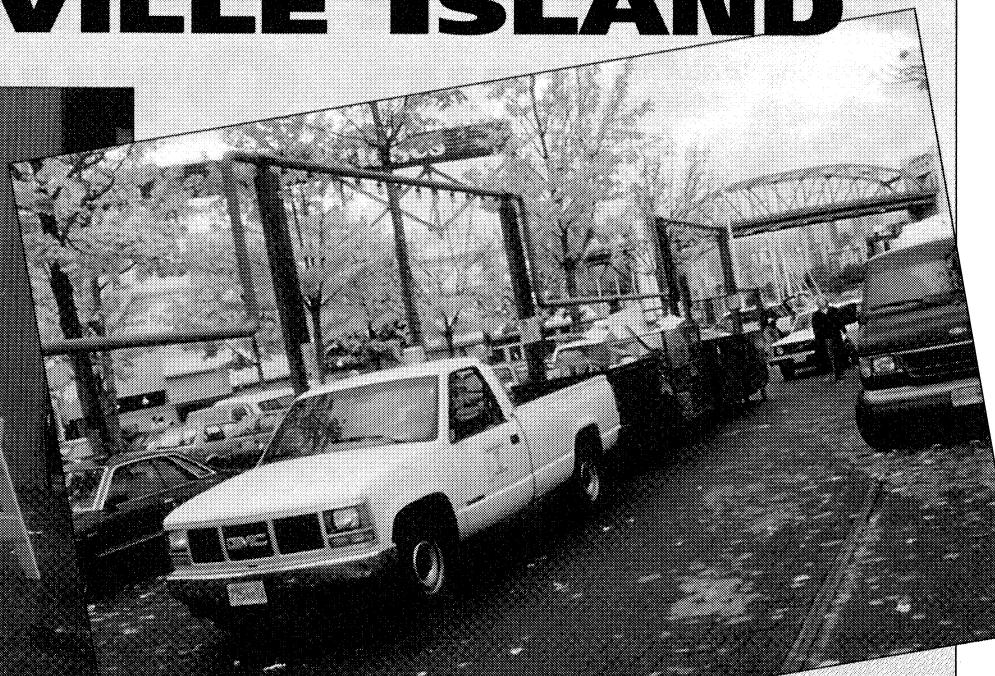
Leaf collection and general clean up require the operation of street sweeping equipment.





ON GRANVILLE ISLAND

P



Garbage is collected in strategically-located wheeled dumpsters. Periodically, a truck hauls them away. Narrow, congested roads prevent the operation of larger city-type garbage trucks.

Ken Gillespie spots some painted street markings in need of a facelift.

All CMHC signs are bilingual. Merchants and businesses are not required to post bilingual signs, but some do anyway.

Art Auline, Canadian Corps of Commissionaires, chalks the tires of a parked vehicle. He came for a two-week relief job ten years ago, and decided to stay. Art says they generally recognize those who try to beat the system on a regular basis, and sometimes have to tow their cars to keep space available for visitors.



Wooden planks and docks become dirty and slippery if they're not maintained. To ensure public health and safety, James Wangen is steam-cleaning a dock.



DISPUTE MEDIATION AND OTHER MEMORIES

The 1994 Commonwealth Games, hosted by Canada in Victoria B.C. this past summer, are just a memory now. The feedback, from athletes, organizers and television viewers coast to coast, was gratifying. The pride and satisfaction of those involved was well deserved.

Peggy Prill, Market Analyst in CMHC's Victoria Branch, was the only CMHC employee involved in the games: she was a volunteer, and has this to say about her experience: "It was tremendous. I had the chance to meet a lot of people from different countries, and to learn and practice new skills that have been helpful in my job at CMHC."

Peggy's involvement came about as a result of one of her daughters' own athletic ability. Sixteen-year-old Marlena swims at the national level so, like many parents of young athletes, Peggy could not help but get involved.

Since moving to Victoria from Prince George, Peggy has been doing other work with swimmers, mostly in the area of media relations, so she already had many media contacts. In late 1990, she started working with the aquatics chairperson for the Commonwealth Games, on the 1991 World Cup (Swimming) also held in Victoria.

Before the Commonwealth Games, the IBM Commonwealth Games Swimming Trials were held to select the Canadian team. Peggy was co-



In Victoria Branch, Market Analyst Peggy Prill responds to a media inquiry.

chair of publicity and media relations for that event, which was used by CBC-TV as a "dry-run" for the actual games. "That was a busy time," says Peggy, "because there were almost 700 swimmers, plus coaches, organizers, staff and other officials, but the time commitment wasn't as great as it was for the Commonwealth Games."

At the Games, Peggy's volunteer work as the swimming expert on the media services team often saw her at pool-side, with the media and with the athletes. A news conference was held after every event. When Victoria's own Nikki Dryden won a bronze medal for Canada, Peggy says it was great to be able to introduce her to the media. Without in any way downplaying the successes of the Canadian team, Peggy says she was

very impressed with the level of energy and enthusiasm shown by the Australian swimmers, and the following they had from the media "down under." She says the Australians see their swimmers in the same way as Canadians see their best hockey players. Peggy was on the pool deck, near the Australians, when Kieran Perkins swam for two world records. "They just went wild," she remembers.

Watching some of the Australian and New Zealand sports broadcasters do live radio broadcasts to their home countries was an experience she will also remember. We hear people talk on radio, but we don't see them, so the movements or gestures they make can be quite entertaining.

Another memory for Peggy was having to mediate following a scuffle



between a media person and a volunteer security person. They appeared before her, accompanied by a Saanich Police Officer who expected her to settle the dispute. She got them talking, and was able to resolve the crisis without having them resort to blows. "It had escalated to the point where an assault charge was a distinct possibility," she says.

Don Smyth, Aquatics Chair of the Victoria Commonwealth Games Soci-

ety, wrote to Peggy after the games, saying: "You have a wonderful facility to bring a level of sanity to situations fraught with anxiety. Time and again, I watched you zero in on what really mattered."

Now, the Games are a memory, "one I wouldn't have missed for anything," Peggy declares. Even though sports reporters are a different group from the media people she deals with at

work, "you still learn things you can use later on."

Although the Commonwealth Games were held in August, post-event activities are still being completed, and a small paid staff is looking after the wind-down, but there will be a lasting legacy to Victoria swimmers: the superb new pool. Just ask young swimmers like Marlena Prill.



GRANVILLE ISLAND

OFFICE CATS CAUSE KERFLUFFLE

Vancouver health authorities caused a stir when they decided that cats shouldn't be allowed to roam the Granville Public Market area in search of mice. By implication, the mice were allowed to roam at will. Two cats had been "hired" by the CMHC Public Market Coordinators to reside in the office upstairs from the market, and go on nightly mouse patrol after closing time.

Notices had been sent to all the merchants and, just as the cats (Topaz and Siesta) were ready to go to work (having completed what the Vancouver Province newspaper termed – with tongue firmly in cheek – rigorous training), health officials stepped in. One official even called the cat de-mousing system a more sexist equivalent of a fairy story.

The cat story was also picked up on CBC Radio's nightly show, "As It Happens."

It seems someone had complained to health officials about having cats around areas where food was sold or served, but no similar complaint seems to have been made about the mice.



Our office cat, Siesta, watches Market Coordinator Johanna Earthrowl as she talks with a client.

As a result, the mice were reprieved, since market staff did not appreciate arriving in the morning to see mice trapped in what they felt were inhumane glue traps. The cats were restricted to upstairs office duty, and banned from the market. One accepted this fate, and is there to this day. Topaz resented the indoor environment, and bawled constantly to get outside – perhaps to go mouse hunting. In any event, shortly afterwards he was struck and killed by a motor vehicle.

We can't call Siesta a house cat, since he doesn't know a house from a tree. But he is a friendly office cat who enjoys surveying the scene from ledges and counters, offering a friendly wave of his tail to visitors. "He has even calmed people down: someone will come in a bit irate about something, start petting the purring cat and calm right down," says Public Affairs and Program Manager Pat McSherry.





SAINT-QUEBEC-AI

by Raynald Bouchard, Regional Communications Officer, with contributions from the network of market analysts

With more than seven million inhabitants, Quebec is Canada's second largest province, in terms of demographics. Across its entire width, from east to west, runs the St. Lawrence River, along which a vast majority of the population lives. These people are 80 percent Francophone and their roots go back many generations: sons and daughters of France who came with the Champlains, Lavilettes and Maisonneuves. Some settled in areas that were to become the cities of Québec, Trois-Rivières and Montréal; others established their homes along the "Chemin du Roy" (King's Road), or on the myriad "royal streets" in the towns and villages.

All this brings us rather far back, you say? Perhaps, yet one could well visit urban or rural Quebec today – even if one does not have a CMHC view of the world – through the rich and diversified architecture of its houses, buildings and historic sites – age-old witnesses to the founding of European Settlements.

Quebec is unique in this country in that it is made up of an imposing number of distinct municipalities: 1,477 in fact, most of which have fewer than 3,000 inhabitants. It should come as no surprise, either, considering the historically dominant influence of Catholicism among our ancestors, that the names of over 600 of these municipalities (two out of every five) resemble a veritable martyrology, with a little local flavour (or humour) added to every other "Saint-So-and-So". This practice has made for some quite original place names, such as Saint-Louis-du-Ha-Ha, Saint-François-Xavier-de-la-

Petite-Rivière and Saint-Michel-des-Saints, to mention just a few.

And, lest we forget, the names of some major cities in this province have typically Native roots. Indeed, we have branch offices located in three such cities: Québec, signifying where the river narrows; Chicoutimi, meaning up to where it is deep; and Rimouski, or land of the moose.

In fact, the Quebec Region also contains 54 Native communities grouped within ten nations, plus the Inuit Nation. They represent about 70,000 people, not to mention the 15,000 or so off-reserve Native people, most of whom live in Montréal.

So, where does CMHC fit into all of this?

The Corporation has more than 400 employees, in 11 branch and local offices and the Quebec Regional Office, with General Manager Denis St. Onge at the helm. As in all other regions, Quebec must contend with the advantages, restrictions and challenges created by its own business context, political situation, and social and economic conditions.

The business here is exceptional. The *Mouvement des caisses populaires Desjardins* and the National Bank of Canada are CMHC's two main business partners, generating around 50 percent of the total mortgage insurance volume. In this respect, the province had the third largest volume in Canada, with 53,370 insured units in 1993. The First Home Loan Insurance Program largely contributed to the achievement of these results, by enabling 50,000 Quebec families to become first-time homeowners since its inception in 1992. What's more, during the first half of 1994 alone,

one out of every two new homes in Quebec will have been sold with the help of this program.

The political situation is peculiar to the province, with 53 out of 75 federal ridings represented by MPs from the *Bloc Québécois* and, since the recent provincial election, 77 out of 125 ridings represented by MNAs from the *Parti Québécois*. Both of these parties, however, obtained the same proportion of the popular vote: about 44 percent each. From an administrative standpoint, though, CMHC and its provincial partner, the *Société d'habitation du Québec*, signed a federal/provincial social housing agreement in 1986, and have since established an enviable model of cooperation between two levels of government, widely recognized as one of the most effective and efficient in the area of housing.

As for the economic and social conditions in Quebec, like elsewhere in Canada it seems clear that CMHC's mission has never been so relevant and topical as it is now, with many vital challenges related to the aging population, the changing family structure, urban sprawl, homelessness, poverty, housing conditions in Native communities, to name just a few. The efforts we make to resolve these issues may not have a direct impact on our bottom line, but they're important and very real in the daily lives of the region's employees.

OUR OFFICES

RIMOUSKI

Located in the easternmost part of the province, Rimouski covers the areas of the Bas-Saint-Laurent and the Gaspésie, where the main industries are tourism and fishing. In



ON THE RIVER

Rimouski, people don't talk about "the river," they talk about "the sea," understandable when you consider that a good pair of binoculars is required to see across to the other shore on a clear day. As for the housing market, it's much like the people who live there: laid back. To be discovered: the back country of the Chic-Choc Mountains.

QUÉBEC

The housing market in the provincial capital is varied, with urban sprawl more pronounced than elsewhere in the province. The suburban lifestyle is at its height in this city, since this is where a large proportion of the province's civil servants are concentrated. The Québec metropolitan area holds the provincial record for the most kilometres of highway per resident. To be discussed: what will the Nordiques do this year?

SEPT-ÎLES

Quebec's North Shore has the peculiarity of being a one-industry area and, as a result, is more sensitive to economic fluctuations. There is a fair share of CMHC-insured properties on the resale market here. Not to be missed: whales in the St. Lawrence.

CHICOUTIMI

The Saguenay-Lac Saint-Jean area is the capital of aluminium (ALCAN) and pulp and paper, but it's also the kingdom of blueberries. The area, with its two proud cities - Chicoutimi and Jonquière - relies on natural resources and tourism. The housing market is very stable and the demand does not come from immigration. Arguably the most beautiful sight in Quebec: the Saguenay Fjord.

TROIS-RIVIÈRES

Located in the heart of Quebec, Trois-Rivières is a natural stop-over

between the two large urban centres of Québec and Montréal. It's also the site of the most modern industrial park in the province. The Trois-Rivières metropolitan area's claim to fame is affordability. Where else could you buy a new detached home for as little as \$70,000? To be explored: Mauricie National Park.

SHERBROOKE

Sherbrooke is a university town and an industrial centre in the heart of the Eastern Townships; it's also one of the most beautiful tourist areas in Quebec. The territory covered by this office comprises one of the largest retirement housing stocks in the province, and the area holds all of the provincial vacancy rate records. Highly recommended: Bishop's University in Lennoxville, an architectural replica of Oxford.

HULL

Former working-class capital of the Outaouais, Hull has been transformed over the last few decades into an administrative centre which is home to a sizable number of federal public servants. It's only a bridge away from Parliament Hill and our National Office. Rents and home prices follow Ontario's curves, rather than the lower ones for Quebec. A great place for cyclists or cross-country skiers: the Gatineau Park.

VAL D'OR

Val d'Or, which means "valley of gold," lives up to its name. Indeed, its prosperity is attributable to the gold mines, and the pulp and paper industry. Val d'Or is also the coldest urban centre in Quebec. The real estate market, however, is not exactly peaceful - it fluctuates with the price of gold. To be savoured: the world-famous sturgeon caviar!

Three branches - Laval, Montréal and Longueuil - cover the largest real estate market in the province, home to just under 50 percent of the population.

Laval

This market offers a very wide range of single-family houses in various settings, from high-density neighbourhoods to vacation spots. Urban sprawl rules in the Laval-Laurentians area. The city limits are gradually being pushed out to the ski hills and the lake shores. An absolute must for downhill skiers: Mont-Tremblant.

LONGUEUIL

The South Shore of Montréal is a mixed-purpose area: suburban, industrial and agricultural. The best agricultural lands and the great orchards of the province compete with suburban development. The Longueuil territory lies only a few minutes away from Montréal, but it contains four urban centres located in agricultural and tourist areas. To be visited: the historic forts built along the Richelieu during the New France period.

MONTRÉAL

Montréal Island is the country's rental market paradise. It's also a market shared by a multitude of small property owners. The "plex" terminology comes from here: duplexes, triplexes, etc. designate small rental structures where owners usually occupy one of the units. The City of Montréal, Quebec's cosmopolitan metropolis, has both European and North American influences, and has the largest population of all Canadian municipalities, with one million inhabitants. To be seen again one day: our Expos???



So You're Going To Be On TV...

Most of us have never had the opportunity to appear on television (home videos don't count!). The workings of a tv studio – and tv cameras – can be intimidating to the uninitiated. We don't have enough space to discuss how you might handle an interview, but we can help build your confidence by giving you some pointers on what to wear, and how to use make-up, for best effect.

WHAT TO WEAR

When sidetracked by a news reporter, it's take you as you are. With a CMHC audience, there's no need to worry. But with an invitation to go into the studio, some planning is in order. This translates into less viewer distraction, so that they'll listen to what you say instead of commenting on how you look. (In fact, some authorities think the way you look may be even more important than what you say!)

MEN:

- Avoid shirts with highly contrasting stripes. Muted stripes are fine.
- If you wear a plain white shirt, you must also wear a jacket or sweater. A tie will usually look good.
- Blue and gray are your best colour choices.
- NEVER wear herringbones or tweeds on camera, as they shimmer.

10

WOMEN:

- Avoid contrasting stripes (they often seem to move with the camera).

- A large expanse of white blouse may result in a very dark face, because the camera has to adjust.
- Avoid solid black for the opposite reason.
- Avoid red. Red "bleeds" in the camera and is hard for the camera to define. Not only is the colour wrong, but you will probably look heavier and older.
- Avoid polka dots, checks or multi-coloured patterns. Stay away from tweeds or herring-bones, and don't wear shiny fabrics, which tend to "flare" or blur.
- Wear conservative jewelry. Avoid very large or dangling earrings which detract from your face, or large sparkling pins which may bounce lights around.

A WORD ABOUT MAKE-UP

Some men are uncomfortable with the application of make-up. If you are in the studio, the staff will know how to make you look your best given the lighting, sets, backgrounds, etc. that are to be used. Don't be shy – you'll look on camera just as you do in person.

For women doing their own make-up:

- Be careful when using concealers – they may look well-blended to you, but the camera will pick up demarcation lines.
- If you're using foundation, extend it beyond the jawline to avoid a demarcation between face and neck. Be careful not to stain blouse or jacket collar.

- Stay away from cream or gel blush, especially in the darker tones.
- Use soft, matte eyeshadows in natural colours such as taupe, brown, khaki, soft peach or rose. Avoid shiny turquoises, violets or bright greens at all cost. Consider applying one of the new eyeshadow primers to 'set' the colour.
- Use eyeliner discretely, if at all. The camera will accentuate "racoon eyes."
- By all means, use mascara, but not the bright blues or greens (black or brown-black are best). Apply light coats, with a dusting of powder between each.
- A dusting of translucent powder is a good idea; it will remove the "shine," particularly on the forehead, nose and chin. (Carry a compact for touch-ups.)
- If you use lipliner, make sure the colour closely matches your lipstick. Applying foundation and/or powder to your lips before using lipstick will 'set' the colour and delay "bleeding." Check to make sure you don't have lipstick on your teeth.
- Avoid dark nail polish, especially if your nails are long.

These few rules will have you looking great on camera. Now, you just have to concentrate on what to say.

From "Effective Media Relations," a one-day training course prepared by Staigh-Green Consultants for Performance Management Consultants, Ottawa.



HABITAT BUILDS ITS WINDSOR HOME

by Sue Dinchik

On July 16, Habitat for Humanity Essex-Kent began construction on a 1,000-square-foot bungalow home in the City of Windsor. The week before, the foundation had been dug and cement poured, so we were ready to begin framing.

As Resource Chairperson and Site Supervisor, I had arranged for the volunteers to be on site promptly at 8 a.m. With one very experienced foreman, eight carpenters and about 15 "grunts" (as we called our unskilled labour), I felt this home would be the best ever built. The lumber had been delivered at 7 a.m. How nice to take a picture of the homeowner and me pounding in the first nail. Nails? What nails? So began the first day.

As I look back on that day, I can now laugh because this was only the first of many funny, frustrating, enjoyable, exasperating and bone-weary days. What kept me going is easy to

say: people. Volunteers from all walks of life simply couldn't do enough. The Mayor of Windsor, Mike Hurst, had donated a lot to Habitat. M.P.s and M.P.P.s arrived daily and could be found up on the roof, shingling, up in the scaffolding, putting up siding, and in the back rooms, taping drywall. They worked elbow to elbow, discussing current affairs and life as they went. In a short time, each became close friends with those working alongside them, sharing a common goal: to help house a low-income family.

The family is a husband and wife who had experienced several moves while trying to find a home for their four children.

The family was chosen by the Family Selection Committee, chaired voluntarily by Diane Van Alstyne, Program Officer at CMHC Windsor. Their home was being built by secretaries, housewives, teachers, retired persons, politicians, news people, ministers and teenagers.

Habitat for Humanity is a non-profit organization working in partnership to provide those in need with a decent place to live. No down payment is required and no-interest, long-term mortgages are given. New homeowners are required



Program Officer Diane Van Alstyne brings in the nails.



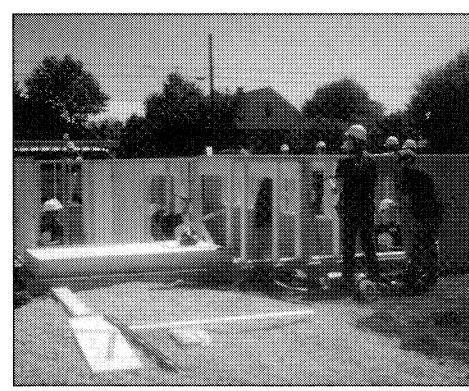
At the official groundbreaking ceremony, Windsor Mayor Mike Hurst gets a hand from the future homeowner.



The author, Business Development Officer at CMHC Windsor, learns to operate a back hoe. Note the CMHC hard hats worn by the workers.

to contribute approximately 500 hours of "sweat equity," working alongside volunteers in the planning and building of their home, or the homes of others. Cost of building is reduced through donated labour, materials and funds. No government funding may be accepted. To date, Habitat for Humanity has built more than 30,000 homes throughout the world.

Our Habitat home was built in two weeks. Total funds spent were between \$10,000 and \$15,000. The balance of materials, labour, etc. were donated. On August 15, Steve and Debra Gambriel, along with their children, moved into 1230 High Street, Windsor. This was their last move. Our "house" had become their "home."



First day's progress!



NATIONAL OFFICE'S GRACE THRASHER

IT'S ALL ABOUT IMAGE

Grace Thrasher's official title is "Acting Corporate Media Relations Advisor," and she is still pretty new to this particular role. Her responsibility is to make sure media coverage reflects the Corporation's desired image. This often means trying to generate media interest in issues that are important to us, and positioning us within this context. It also leads to what Grace sees as her biggest challenge: getting media people to understand who we are and what we do, so that news stories about CMHC – or about housing – show the Corporation in the proper light.

Some things come almost naturally to people who have worked with the media: "You don't deny the obvious," Grace says, "or you'll lose all credibility. We have to be as helpful as possible. And we must remember that most media people are working to tight deadlines, so it's important to return calls promptly." Grace heads the corporate media relations team (Ron Bertrand, Helen Schur and Les Mate), whose responsibilities include issuing news releases, providing a clipping service, advising CMHC staff on media relations, and explaining how we get our message across, when it's best to make announcements (avoid late afternoons and Fridays!), and how to be an official spokesperson.

The clipping service provides daily nationwide coverage of issues that affect CMHC. This often provides immediate clues on developing issues, and that's another part of the job: issues management. Grace attends a meeting every morning to



Grace Thrasher answers a call from a reporter.

discuss emerging issues with representatives from several divisions. (Those attending are at senior mid-management levels, most often managers or directors.) They exchange information and ideas, and may suggest responses when appropriate.

On issues management and ministerial announcements, the team works closely with Corporate Relations, Grace says. Most news releases are drafted for the Minister's approval, and CMHC looks after distribution.

Like most people working in the media relations field, Grace finds that contact with the media works both ways: sometimes, you need them because there's an important message to get out; at other times, they need you because they're working on a story and require data, quotes or ideas.

Work is now under way on a Corporate Media Relations Strategy to help us target our media efforts more effectively. The strategy will be dis-

tributed across CMHC to assist those caught up in media relations, but who have not been trained in the field.

"It really helps to understand how the media operate," Grace says. "We always have to balance our need to get messages out against journalists' interests." She has a journalism background and worked on a daily paper in Brockville Ontario before moving to Ottawa. Grace gained good insight into CMHC's overall operations when she worked in the office of a former minister. She then worked on privatization with the Department of Finance, later joining CMHC, where she was a Communications Planner prior to assuming her present responsibilities in 1994.

Some people see those working in media as playing interesting and glamorous roles. Grace knows it's more a case of people doing their jobs, and working very hard at it.



AN OUNCE OF PREVENTION IS WORTH A POUND OF CURE

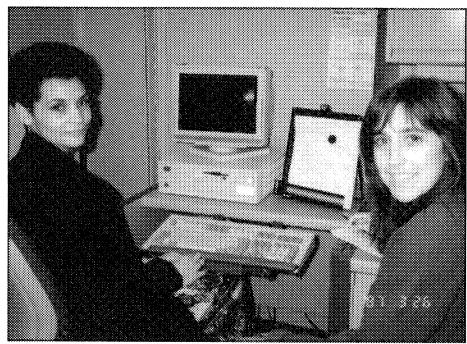
by Mila Ray Daniels

As people spend more and more time at their desks, they may be putting unnecessary strain on their bodies. Many people suffer from eye strain, wrist or elbow injuries, and muscle fatigue because they don't know how to prevent such injuries. The key is to be aware of the dangers and to take precautions.

Barbara Lea and Glen Koppen make up the Joint Occupational Health and Safety Committee at Ontario Regional Office. Says Barbara, "We wanted to know what could be done to prevent staff from developing Repetitive Strain Injuries (RSI)." RSIs result in muscle fatigue: muscles become tired and stop working.

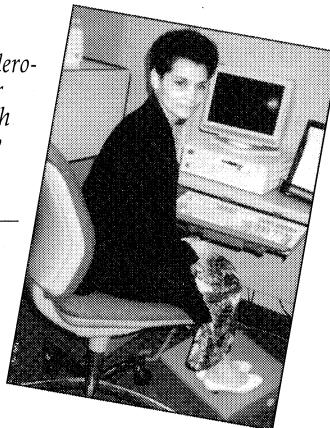
Ontario Workers' Compensation Board figures record 66,423 cases of strains and sprains, or musculo-skeletal injuries, in 1992 – 50 percent of all claims to the Board. And some recent studies show that total disability-related costs represent between six and 12 percent of payroll for an average company. Reducing RSIs increases productivity, boosts morale and reduces health-related costs such as absenteeism.

"We did some research about ergonomic assessments and talked to staff.



Norma Escudero-Whu and Irene Pereira demonstrate a proper workstation.

Norma Escudero-Whu uses her footrest, which gives her easy access to her work.



They were enthusiastic about having an expert come into the office to do workstation evaluations on an individual basis," Barbara says.

The ergonomic expert examined workstations to evaluate whether or not something could be done to reduce physical stress. For some people, it was simply a matter of adjusting the height of a chair or reorganizing a workstation to make things more accessible. For others, the expert recommended wrist or arm supports, back rests, monitor filters, document holders or foot rests.

"I didn't know there were so many simple things I could do to reduce the chance of injury," says Bart Melek, ORO. "There are even exercises to help prevent injuries."

Barbara recommends that people in other offices seek out resources to help prevent RSIs. "I highly recommend hiring an expert to do workstation evaluations," says Barbara.

"There are also a number of excellent publications that can help you improve your workstation and teach you the proper exercises to prevent injuries. A little prevention can go a long way!"

VANCOUVER BIDS "FAREWELL" TO LORETTA MALONE



Loretta began her CMHC career in Halifax Branch in 1961, and moved to Vancouver four years later. She retired from Vancouver Branch in October. Almost 90 people attended her retirement party, some from as far away as Powell River, which is not connected to Vancouver by road; many others sent messages of goodwill.

Jim Morris (Regional Office), Mike Young and Al Hahn (Vancouver Branch) made special presentations, and Loretta was given a beautiful pair of gold-and-ruby earrings by her many friends and colleagues. Wine and snacks were served, after which the group repaired to a Mexican restaurant, where they were joined by some RRAP delivery agents and continued the celebration.

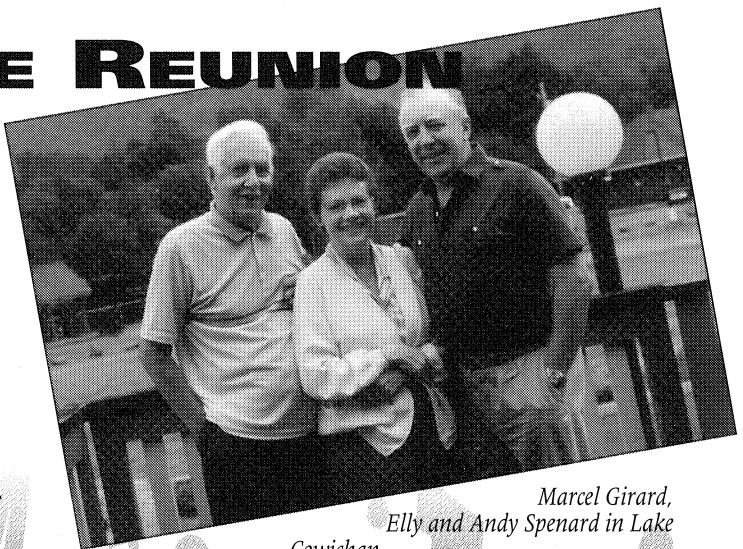
Loretta is reported to be enjoying her retirement already, and has made many plans. Our photo shows her at the party, with her grand-daughter Sierra Rose.



NATIONAL OFFICE REUNION

National Office alumni had a chance to meet after many years. Marcel Girard, l., was visiting his son, who owns and operates one of the finest restaurants in Lake Cowichan on Vancouver Island. Elly and Andy Spenard live in Duncan B.C., only 20 kilometers from Lake Cowichan. Marcel made contact and arranged to have lunch. The group spent happy hours reminiscing, and reached a conclusion: many happy years were spent at CMHC!

Another reunion is planned, in Ottawa this time, for the 50th Anniversary. They hope to see many of their old friends then.

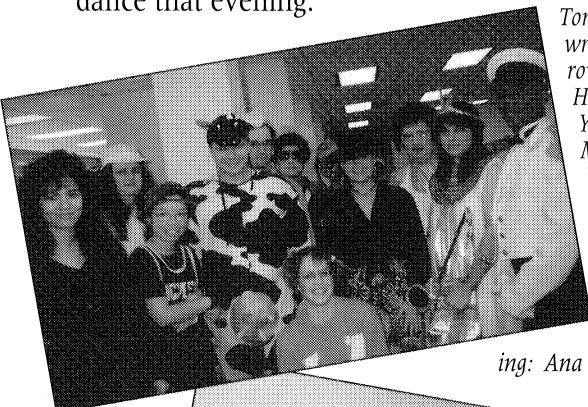


Marcel Girard,
Elly and Andy Spenard in Lake
Cowichan.

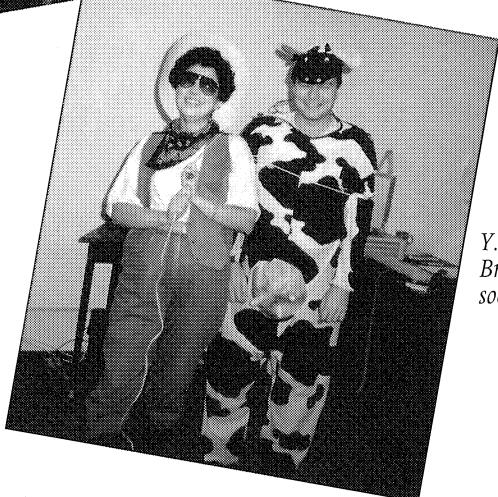
TORONTO CELEBRATES HALLOWE'EN EARLY

Another fun-filled Hallowe'en party was held at Toronto Branch on October 28th. As usual, Toronto Underwriting staff actively participated in the masquerade – from "lassoing cows to doubting Mrs. Fire," according to Ray Walker, who says costumes were very creative again this year.

The Recreation Club sponsored a successful barbecue and dance that evening.



Toronto Branch Underwriting group. Back row, from l.: Karen Hall, Graeme Huycke, Y.Y. Chen, Yvonne Mundy and Ray Walker. Front: Stephanie Papadakos, Barbara Lee, Brad Warr, Victoria Hayes, Denise Altomare, Coy Lalor. Kneeling: Ana Sesgoreo.



Y.Y. Chen has Brad Warr "lassoed at last."

UNUSUAL WELCOME FOR VICTORIA MANAGER

When Jeff Loucks, formerly of Oshawa Office, arrived in Victoria Branch after being appointed Manager, he was welcomed not only by staff, but also by a group of Native dancers. (Jeff is also President of the Native Advisory Group within CMHC.)

New manager Jeff Loucks stands, head bowed in humility, as he is given a traditional Native welcome by Mulush of Le-La-La Dance Troupe.



Dance Troupe members encouraged staff to join in the ceremony. Connie, a member of the troupe, is joined by Joy Cooper (standing, l.) and Ollie Schoeman. Lee King, seated in background, is one of the spectators. (Photos by Cathy McCullagh)

perspective

Volume 29 N° 8 1994

LA SCHL SUR LA CÔTE OUEST

DANS CE NUMÉRO :

- Un récit de Noël
- Dans les coulisses à Granville Island



SCHL CMHC
Question habitation, comptez sur nous



SOMMAIRE

1

UN RÉCIT DE NOËL

Ann Stewart nous fait découvrir comment le personnel de la SCHL et d'autres personnes ont aidé une famille de l'Î.-du-P.-É à se sortir d'une tragédie.

2

SAINt-QUÉBEC-SUR-LE-FLEUVE

Raynald Bouchard a rédigé ce compte rendu régional – un aperçu amusant et informatif du Québec et des bureaux de la SCHL dans la Belle Province.

3

LES ENDROITS QUE NOUS DESSERVONS : GRANVILLE ISLAND

Les lecteurs sont peut-être familiers avec les attraits touristiques de Granville Island, à Vancouver. Cette chronique sur les lieux que nous desservons considère cet endroit bien connu sous un angle différent : le bureau de la SCHL situé dans l'île et les personnes qui y travaillent.

4

VOUS PARAÎTREZ DONC À L'ÉCRAN

Saviez-vous que vous ne devriez pas porter du rouge, du blanc ou du noir? Et le maquillage alors? Quelques conseils utiles à ceux qui doivent affronter les projecteurs.

5

HABITAT CONSTRUIT SA PREMIÈRE MAISON À WINDSOR

Sue Dinchik explique comment le personnel et d'autres personnes sont devenus des bénévoles de la construction domiciliaire.

6

TOUT TIENT À L'IMAGE

Dans le cadre d'une série d'articles sur les gens du Bureau national et les tâches qu'ils accomplissent, ce reportage s'intéresse au travail de Grace Thrasher dans le domaine des relations avec les médias.

7

MIEUX VAUT PRÉVENIR QUE GUÉRIR

Mila Ray Daniels fait l'éloge de l'ergonomie.

8

ACTIVITÉS DES SUCCURSALES

Comptes rendus de Victoria, Vancouver et Toronto.

COUVERTURE

Dans l'esprit du thème de ce numéro, «La SCHL sur la côte ouest», notre photo de couverture montre un paysage enneigé près de Banff (Alta). (Gracieuseté de la photothèque du Centre canadien de documentation sur l'habitation.)

Dans un proche avenir

Surveillez la parution du prochain numéro de Perspective vers le 1^{er} février. Et le numéro de mars devrait vous parvenir vers le milieu du mois; il aura pour thème «La SCHL se tourne vers l'avenir». Si vous désirez contribuer un sujet d'article sur ce thème, ou si vous voulez partager quelque autre idée avec les lecteurs de Perspective, veuillez communiquer avec la rédactrice en chef par l'entremise de CORONET, HCOTE N07. Nous serions ravis de vous lire.



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 intérimaire,
Centre des relations publiques

Ron Andrews*

Rédactrice en chef
Hélène Côté-Dupuy**

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)

Judy Saunders
(Direction générale de l'assurance)

Carol Lachance
(Direction des relations humaines)

Deanne Wilson
(Succ. de Prince George)



AVANT-PROPOS

Notre article vedette sur la magnifique Colombie-Britannique relate ses nombreuses activités et décrit le caractère unique de Granville Island et de ses deux félin célèbres.

Vous trouverez également un rapport régional bien tourné sur le Québec révélant les aspects historiques derrière ses noms de villes et ses coutumes.

Nous avons assisté à plusieurs événements mémorables au cours de l'Année internationale de la famille et des organismes comme *l'Habitat for Humanity* ont aussi contribué au bien-être de plusieurs enfants. (Voir l'article à la page 11).

Dans l'esprit de la saison, vous serez touché(e)s par «Un récit de Noël» démontrant la façon dont un groupe de citoyens généreux et d'employé(s) de la SCHL ont mobilisé toutes leurs énergies en portant secours à une famille de l'Île-du-Prince-Édouard en l'aïdant à reconstruire sa maison (à droite).

Permettez-moi de profiter de l'occasion pour vous souhaiter une bonne année ainsi qu'à votre famille, de la part de l'équipe de *Perspective!*

Hélène Côté-Dupuy
Rédactrice en chef

Un récit de Noël

par Ann Stewart

L'année 1994 a été désignée Année internationale de la famille (AIF). Dans une famille de six personnes de l'Île-du-Prince-Édouard, la nouvelle année a débuté par une affreuse tragédie : un incendie, attribué par la suite à un arbre de Noël, a ravagé la maison de ferme familiale, vieille de 120 ans.

La veille du Nouvel An, la famille était inconsolable de la perte du père, d'un frère de cinq ans et d'une petite sœur de 18 mois. Tous les trois avaient péri dans l'incendie.

Comme cela se passe dans l'île lorsqu'un drame survient, la collectivité s'efforce d'aider les membres de la famille à refaire leur vie. Des amis et le plus grand journal de l'île ont lancé une campagne. De nombreuses personnes se sont engagées à faire leur part pour redonner un peu d'espérance et de stabilité à des gens plongés dans une situation affreuse. Les responsables ont ouvert des comptes dans les banques et la caisse de crédit locales et les dons ont afflué. Les gens ont aussi recueilli des vêtements, des médicaments et des meubles.

Lors de sa première réunion de 1994, l'équipe des communications a discuté de cette situation navrante et les membres se sont demandé comment la SCHL pourrait apporter son aide. Les fonds recueillis pouvaient couvrir l'achat d'une parcelle de terrain et une partie des travaux de construction. Le bureau de la SCHL à Charlottetown a consenti à payer la majeure partie des matériaux grâce au Programme d'autoconstruction LRA. La main-d'œuvre requise a été offerte par le personnel de la SCHL dans le cadre de sa contribution à l'AIF.

Les employés de la SCHL à Charlottetown et leurs familles, ainsi que leurs amis et d'autres personnes qu'ils ont recrutées dans l'industrie de la construction se sont mis à l'œuvre. Le projet requerrait une incroyable somme d'énergie et de temps, de nombreuses fins de semaine, de même que plusieurs heures d'organisation et de planification. Sans compter la nécessité de réclamer quelques faveurs de personnes qui ne s'étaient pas encore engagées!

Et voici où nous en sommes un an après. Même si Noël 1994 ne peut qu'évoquer des souvenirs pénibles pour cette famille qui a essuyé des pertes terribles, le personnel de la succursale espère que le confort de leur bungalow de trois chambres à coucher, récemment terminé, lui aidera à envisager positivement l'avenir – et que leurs efforts auront contribué à cicatriser les blessures de la famille.

Quand nous aidons des Canadiens à se loger, il faut nous rappeler quelle chance nous avons...



LES ENDROITS QUE NOUS DESSERVONS :

GRANVILLE ISLAND, UN SITE

Si vous avez été analyste de marché dans la région du Québec, agent de programme dans la région de l'Atlantique, ou commis du LRA au Canada central, vous songez peut-être à un autre environnement. Le climat de la côte ouest vous plairait? Granville Island semble particulièrement attrayante, n'est-ce pas?

Il importe de savoir que le bureau de la SCHL à Granville Island est unique; le personnel y assume des fonctions inédites dans d'autres succursales et, par contre, n'accomplit pas certaines tâches courantes ailleurs.

Plus de 40 employés, dont cinq directeurs, une réceptionniste, un coordonnateur du stationnement ainsi que des commis à la perception et au paiement des comptes du service d'administration, dirigent les opérations de Granville Island comme celles d'une petite ville. En fait, quelqu'un a déjà donné le titre de «Maire» au directeur, Al Nauss. La plupart des gens s'occupent de l'entretien pour que l'île demeure propre et sécuritaire pour les visiteurs. Sauf les directeurs, les employés sont syndiqués.

Le personnel est réparti dans cinq secteurs de l'île : l'administration, le centre d'information, les services d'entretien et le bureau du coordonnateur du marché public. Ces employés très compétents sont libres de diriger leurs opérations comme ils l'entendent et, en conséquence, la confiance règne à un très haut niveau. Les services fonctionnent sept jours par semaine, les fins de semaine étant habituellement des périodes de pointe. Les samedis et dimanches, les directeurs sont en service à tour de rôle par l'entremise de leur téléphone cellulaire.

En plus du personnel, le Corps canadien de commissionnaires est embauché à contrat pour patrouiller les aires de stationnement et y délivrer des contraventions.

Granville Island bourdonne d'activité. Le marché public offre l'année durant à la collectivité locale des fruits et des légumes de même que du poisson frais, des spécialités gastronomiques et toute sorte d'autres articles qu'on trouve habituellement dans un tel marché. Quelque 60 000 personnes par semaine y font leurs emplettes et, en 1993, les ventes brutes se sont chiffrées à 36 millions de dollars.

On compte 950 places de stationnement gratuit pour une période de trois heures et 478 places payantes chronométrées. En supposant que la rotation des voitures se fasse environ 3,5 fois par jour et que chaque véhicule transporte trois personnes en moyenne, cela fait 15 000 personnes qui fréquentent les lieux. Les autobus des transports en commun, ceux des circuits touristiques, les taxis et les bateaux mouches en amènent encore davantage. Ajoutez à cela quelque 2700 employés des magasins et des industries et 1500 étudiants à plein temps ou à temps partiel à l'*Emily Carr Institute of Art and Design*, et vous vous rendrez compte que l'analogie établie avec une petite ville n'est pas exagérée.

Les touristes apprécient les boutiques, les restaurants et les magasins de souvenirs – sans parler du décor urbain, de l'atmosphère familiale et des incomparables brises marines – mais l'intérêt général se porte surtout sur la collectivité locale. Le service d'administration s'est récemment associé à la Commission touristique de Vancouver, car il y a de plus en plus de demandes de renseignements touristiques. Granville Island est devenue l'une des trois attractions touristiques majeures de Vancouver avec le parc Stanley et le musée d'anthropologie.

Quatre-vingt-dix-neuf pour cent de toutes les personnes qui visitent les lieux passent quelque temps au marché public, qui est en quelque sorte le point de mire de l'île. Il a récemment reçu le prix du

mérite de l'*International Council of Shopping Centres* pour un programme de relations publiques qui avait pour thème «L'île en chantier», alors qu'un certain nombre de places de stationnement étaient confisquées par un chantier de construction. Les gens continuaient d'affluer de toute façon! Près de 500 concurrents de toutes les régions de l'Amérique du Nord s'étaient présentés à ce concours.

Les agents d'information conservent des dossiers des questions posées. On répond par d'autres moyens aux plus fréquentes (Où se trouve le téléphone payant le plus proche? Où sont les toilettes? Où puis-je trouver un taxi?, etc.) pour réduire le nombre de demandes de routine. Il y a toutefois des demandes inattendues. Ainsi, une flotte de petits bateaux taxis relient l'île au centre-ville; ils peuvent transporter 12 personnes sur un trajet de trois minutes. Un visiteur a demandé si ces bateaux se rendaient en Alaska! Julie Riding se rappelle d'autres questions bizarres : «Suis-je au Canada?» et «Puis-je utiliser la toilette?» Elle ajoute que des articles hétéroclites se retrouvent parmi les objets trouvés : un soulier qui ne fait pas la paire, un soutien-gorge et une bague à diamants.

Outre l'entretien et le nettoyage, le personnel doit traiter avec les locataires et leurs employés tout comme avec les visiteurs. Il y a toujours des problèmes à résoudre avec l'une ou l'autre des quelque 250 entreprises qui louent des locaux. Certains baux sont à court terme (trois ans), tandis que d'autres sont à très long terme (jusqu'à 60 ans dans certains cas).

En plus des espaces de stationnement de trois heures, il y a des garages à la disposition de ceux qui veulent stationner plus longtemps (bien sûr, il y a des frais). Le personnel doit traiter avec des automobilistes mécontents dont les voitures ont été remorquées. Le stationnement



E UNIQUE POUR LA SCHL



Nous vous présentons un groupe d'employés de Granville Island. À l'arrière-plan, sur l'élévateur à fourche, Vince Vijay, Tom Lavis, Kats Kuroshima; devant eux : James Wanzen, Mary O'Donovan, Ron Berezowski; debout, en arrière : Ken Tunnicliffe, Ken Gillerspie, Ed Quinn, Al Nauss, Brian Cross, Len Watson et Mike Treact; en avant : Ian Lynch, Pat McSherry, Shirley Dong, Julie Riding, Johanna Earthrowl, Rachel Boileau, Law Tan et Brian McSkimming. Plusieurs membres du personnel étaient absents au moment où l'on a pris cette photo.

gratuit vise à favoriser la rotation et il semble que trois heures suffisent à la plupart des magasineurs. Les employés de magasins (et ceux qui travaillent tout près de l'île) tentent parfois de stationner toute la journée dans un espace dont la limite est de trois heures; puis il y a les visiteurs qui stationnent dans les places gratuites et se dirigent vers le centre-ville en bac. Les commissionnaires reconnaissent à la longue les contrevenants d'habitude et ce sont ceux-là qui risquent surtout le remorquage. Les véhicules dont les plaques sont d'une autre province ou d'un autre état sont habituellement tolérés, car il est plus probable qu'ils appartiennent à de véritables visiteurs.

Granville Island a même son propre logo-type. Généralement, les gens ne la relient daucune façon à la SCHL ni même, dans la plupart des cas, au gouvernement fédéral. Le peintre Ken Gillespie note que les usagers du stationnement demandent souvent pourquoi on ignore les autocollants de la ville.

On constate partout le souci de l'environnement. Les bacs de recyclage, la fréquence de l'enlèvement des ordures et la présence du service de propreté et de l'équipement de nettoyage font que Granville Island est propre comme un sou neuf. Il arrive que des résidents de Vancouver déposent leurs déchets recyclables dans les récipients, de sorte que nous desservons, d'une certaine façon, une collectivité plus vaste – mais ce n'est pas intentionnel.

Les autres employés de la SCHL aident à loger les Canadiens. Granville Island fait sa part d'une manière un peu différente : il y a tous les jours un «club de dîneurs» pour les sans-abri. Ceux-ci se réunissent plus tard dans la journée pour profiter de la nourriture et du café non vendus et qui se perdraient autrement. Ce sont les restaurants qui ferment pour la nuit qui font don de ces aliments.

La protection civile fait partie des préoccupations, comme dans toute autre ville. En juin 1991, on a assisté à une véritable

situation d'urgence lorsqu'un plaisancier a foncé dans un quai de la Garde côtière situé près du pont de la rue Burrard, répandant du carburant qui s'est enflammé. Des pilotis en bois créosoté ont flambé en direction du pont. Sous celui-ci se trouve une canalisation maîtresse de gaz et on redoutait une explosion. Même si c'était un dimanche après-midi, on a dû évacuer rapidement une bonne moitié de l'île. Cependant, tout s'est passé sans incident, grâce à la coordination de Johanna Earthrowl soutenue par d'autres employés de la SCHL et de ses locataires. On a évité l'explosion, mais vous conviendrez que tout ça n'a rien à voir avec le logement social!

HISTORIQUE

L'île Granville s'est édifiée, en 1917, sur un banc de sable de False Creek et elle est devenue un symbole du dynamisme de l'industrie naissante de Vancouver. Cette industrie a apporté son soutien aux armées de la Deuxième guerre mondiale mais, par la suite, elle a décliné. En 1960, les entreprises quittaient l'île, laissant derrière elles un tohu-bohu de vieux édifices et d'entrepôts en décrépitude.

Le gouvernement fédéral était propriétaire de l'île et Ron Basford, député du comté, était ministre responsable de l'habitation. On a confié à la SCHL les travaux de restauration et de relance économique et sociale pour que l'île Granville redevienne un lieu fréquenté.

Le succès actuel de l'île Granville témoigne de la coopération entre les trois paliers de gouvernement, les locataires et les gens de Vancouver. Le Centre des relations publiques a réalisé une vidéo de 28 minutes sur l'île, qui s'est méritée un prix et qui est toujours disponible.



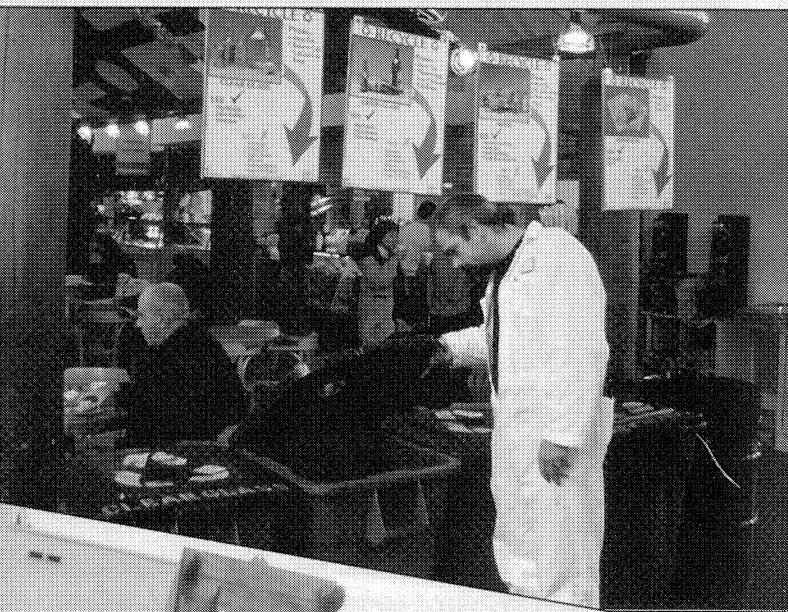
DANS LES COULISSES

Partout au Canada, les employés sont peut-être familiers avec le développement et le tourisme à Granville Island. Les photos présentées ici montrent comment la SCHL fait fonctionner Granville Island – en douceur, efficacement, tous les jours de la semaine.

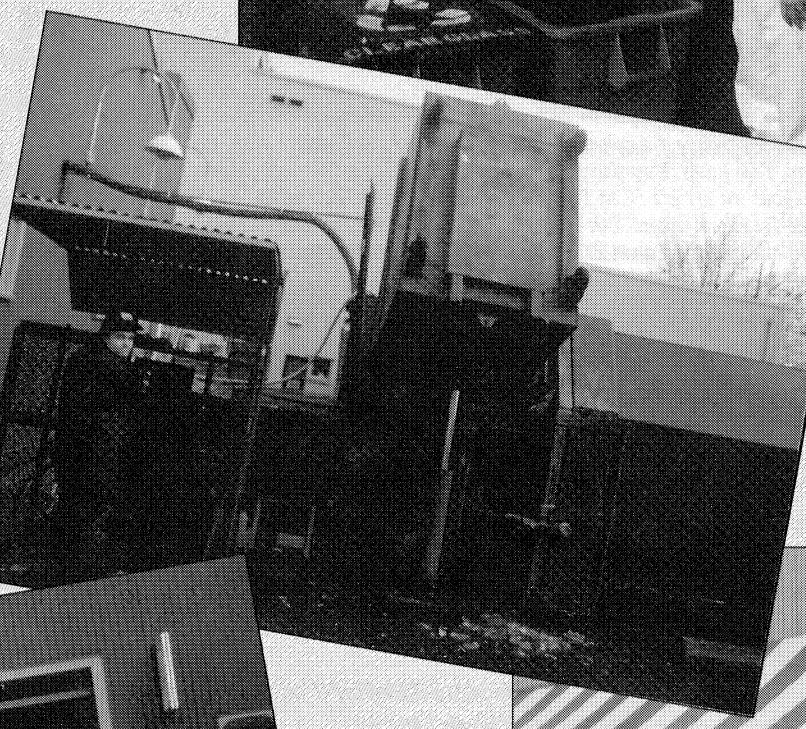


Ron Berezowski fait fonctionner le recycleur de carton. Les magasins utilisent des douzaines de boîtes chaque jour. Certains résidents de Vancouver apportent même ici leurs déchets recyclables.

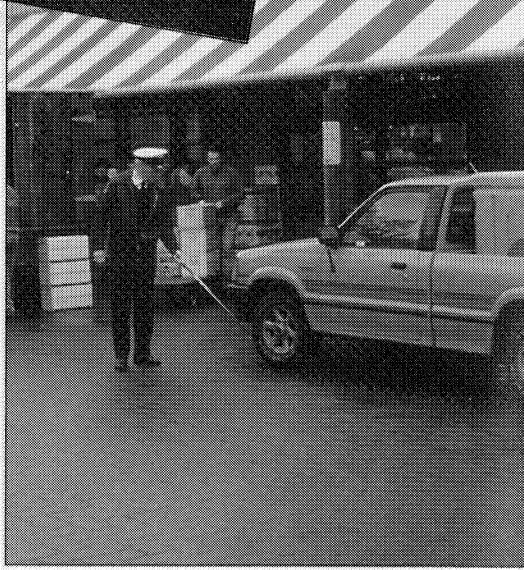
Nous entretenons les lieux. Ici, Tom Lavis vérifie les bacs de recyclage du marché public.



Une presse, opérée par Brian McSkimming, comprime les déchets pour réduire l'espace qu'ils occupent.

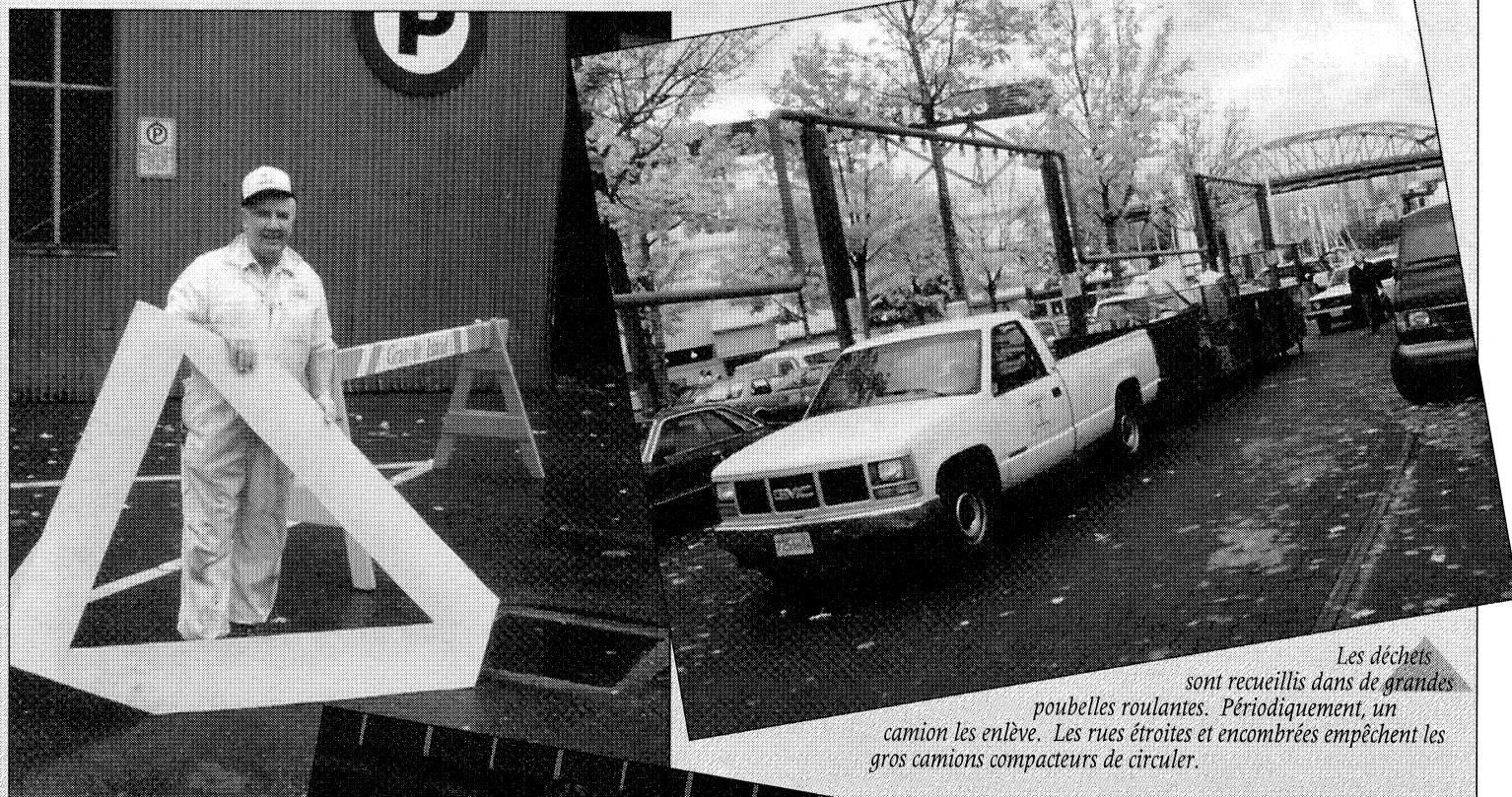


Le ramassage des feuilles et le nettoyage général requièrent des balais mécaniques.





À GRANVILLE ISLAND

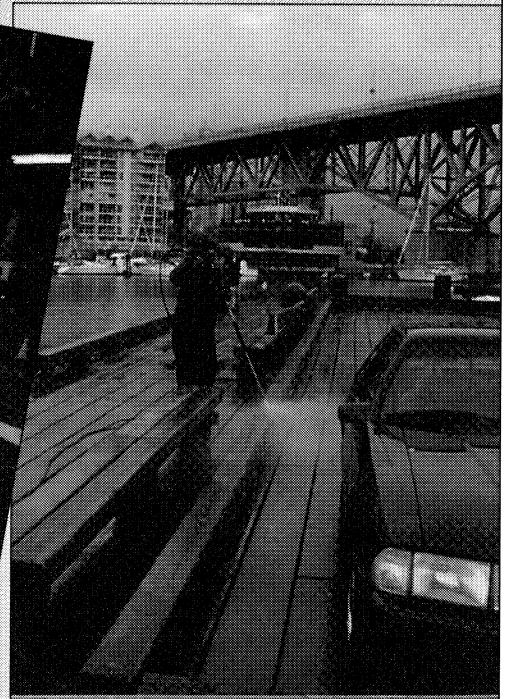


Les déchets sont recueillis dans de grandes poubelles roulantes. Périodiquement, un camion les enlève. Les rues étroites et encombrées empêchent les gros camions compacteurs de circuler.

Ken Gillespie constate que les lignes de la chaussée ont besoin d'être rafraîchies.



Toute la signalisation de la SCHL est bilingue, quoiqu'on y voie le logo-type de Granville Island plutôt que celui de la SCHL. Les marchands et les maisons d'affaires ne sont pas obligés d'afficher dans les deux langues officielles, mais certains le font de toute façon.



Les passerelles et les quais de bois s'enrassent et deviennent glissants si on ne les entretient pas. Pour protéger la santé et la sécurité publiques, James Wangen nettoie ici un quai avec un jet de vapeur.

Art Auline du Corps canadien de commissionnaires marque à la craie les pneus des véhicules garés. Il a accepté ce travail, il y a dix ans, pour deux semaines à titre temporaire. Il a décidé d'y demeurer. Art nous confie que lui et ses frères reconnaissent généralement les resquilleurs chroniques et qu'ils doivent parfois faire remorquer leurs voitures afin de libérer les places pour les visiteurs.



MÉDIATION DES DIFFÉRENDS ET AUTRES SOUVENIRS

Les Jeux du Commonwealth de 1994, que le Canada a accueillis à Victoria (C.-B.) l'été dernier, ne sont plus qu'un souvenir. Les commentaires – des athlètes, des organisateurs et des téléspectateurs d'un océan à l'autre – ont, à juste titre, éveillé la fierté et la satisfaction de ceux et celles qui y ont pris part.

Peggy Prill, analyste de marché à la succursale de la SCHL de Victoria, est la seule employée qui ait participé aux jeux. Elle était bénévole et elle commente ainsi son expérience : «C'était formidable. J'ai eu le bonheur de rencontrer beaucoup de gens venant d'un grand nombre de pays. J'ai aussi appris de nouvelles techniques qui m'ont été utiles dans mon travail à la SCHL.»

Peggy s'est engagée dans cette aventure parce que sa fille est une athlète. Marlena a seize ans et elle participe aux compétitions nationales de natation. Comme bien d'autres parents de jeunes athlètes, Peggy ne pouvait tout simplement pas se tenir à l'écart.

Depuis qu'elle a déménagé de Prince George à Victoria, Peggy a rempli plusieurs tâches auprès des nageurs, particulièrement dans le domaine des relations avec les médias. Elle avait donc de nombreuses relations dans ce milieu. À la fin de 1990, elle a commencé à travailler avec la présidente des sports aquatiques en vue des Jeux du Commonwealth. Elle s'était alors occupée de la Coupe du monde en natation qui avait lieu en 1991, également à Victoria.

Avant les Jeux du Commonwealth, on a tenu les Épreuves de natation IBM en vue des Jeux du Commonwealth, pour sélectionner l'équipe du Canada. Peggy était coprésidente de la publicité et des



À la Succursale de Victoria, Peggy Prill, analyste de marché, répond à une demande des médias.

relations avec les médias dans le cadre de cet événement, qui a servi de banc d'essai à la télévision d'État pour mettre au point le dispositif qu'elle élaborait pour les jeux. «Ce fut une période mouvementée», se rappelle Peggy, «car plus de 700 nageurs étaient en lice, plus les entraîneurs, les organisateurs, le personnel et les officiels, mais le temps affecté à cette organisation n'était pas du même ordre que celui que nous avons dû consacrer au Jeux du Commonwealth.»

Dans le cadre des jeux, les tâches bénévoles de Peggy à titre d'experte en natation au sein de l'équipe des services aux médias, l'ont souvent retenue au bord de la piscine, avec les reporters et les athlètes. Après chaque épreuve, il y avait conférence de presse. Lorsque Nikki Dryden de Victoria a remporté une médaille de bronze pour le Canada, Peggy raconte que c'était formidable de pouvoir la présenter aux médias. Sans

minimiser le succès de l'équipe canadienne, Peggy déclare que l'énergie et l'enthousiasme des nageurs australiens l'ont impressionnée et qu'elle était émerveillée de la façon dont les médias australiens suivaient leurs performances. Elle établit une analogie entre la façon dont les Australiens perçoivent leurs nageurs et l'intérêt que portent les Canadiens pour leurs meilleurs hockeyeurs. Peggy était sur la plate-forme de la piscine, près des Australiens, lorsque Kieran Perkins a brisé deux records mondiaux. «Ils ont littéralement éclaté de joie», commente-t-elle.

Elle se rappellera longtemps l'enthousiasme délirant des reportages radio-phoniques en direct des Australiens et des Néo-Zélandais qui s'adressaient à leurs compatriotes. Nous entendons les commentateurs à la radio, mais nous ne les voyons pas et c'est dommage, car leurs gestes sont tout aussi éloquents que leur débit verbal.



Un autre souvenir de Peggy se rapporte à un incident où elle a dû agir à titre de médiateur entre un reporter et un agent de sécurité bénévole. Un agent de police de Saanich les lui a amenés pour qu'elle résolve leur différend. Elle a écouté leurs doléances et a pu trouver une solution de compromis avant qu'ils en viennent aux coups. «La dispute s'était envenimée au point qu'une plainte pour agression n'était pas exclue», ajoute-t-elle.

Don Smyth, président des épreuves aquatiques de la Société des Jeux du Commonwealth, écrivait à Peggy après les jeux : «Vous avez un talent particulier pour apaiser des situations qui excitent les passions. À plusieurs reprises, je vous ai vue mettre le doigt sur le véritable irritant.»

Maintenant, les jeux ne sont plus qu'un souvenir, «une expérience que je n'aurais manquée pour rien au monde», déclare Peggy. Même si les reporters sportifs diffèrent notablement des repré-

sentants des médias qu'elle fréquente au travail, «il est toujours possible d'apprendre des trucs qui pourraient servir.»

Les Jeux du Commonwealth se sont déroulés en août, mais certaines activités postérieures sont toujours en cours et un personnel salarié restreint s'affaire à mettre un terme aux opérations. Mais les nageurs de Victoria héritent d'une superbe piscine neuve. Demandez voir aux jeunes nageurs et nageuses comme Marlena Prill.



DEUX CHATS DE BUREAU SUSCITENT TOUT UN ÉMOI

Les autorités sanitaires de Vancouver ont causé tout un émoi en décidant qu'on ne devrait pas permettre aux chats de parcourir le marché public de Granville pour chasser les souris. Cela impliquait que les souris pouvaient y circuler en toute impunité. Les coordonnateurs du marché public de la SCHL avaient «embauché» deux chats qui résidaient dans le bureau surplombant le marché et qui faisaient des rondes nocturnes à la recherche de souris, après la fermeture.

On avait avisé tous les marchands et, au moment même où les chats (Topaz et Siesta) étaient prêts à s'acquitter de leur tâche (après avoir reçu, selon le *Vancouver Province*, une formation stricte), les inspecteurs sanitaires se sont amenés. L'un de ces messieurs a même qualifié le système anti-souris de version ultra-sexiste d'un conte de fée.

La radio d'État, à son émission du soir *«As It Happens»*, a commenté cette histoire de chats.

Il semble que quelqu'un s'était adressé au bureau de santé pour dénoncer la présence des chats dans un lieu où l'on vendait ou servait des aliments. Mais personne ne s'était plaint, semble-t-il, des allées et venues des souris.

En conséquence, les souris ont profité d'un sursis, car le personnel du marché



Notre chat de bureau, Siesta, surveille Johanna Earthrowl, coordonnatrice du marché, qui s'entretient avec un client.

n'appréciait guère d'arriver le matin et de trouver des souris qui s'étaient engluées dans des attrapes. On a donc relégué les chats à leur quartier de bureau, à l'étage, bannis du marché. L'un a accepté son sort et il est toujours là. Topaz s'adaptait mal à son environnement intérieur et il miaulait sans cesse pour qu'on le laisse sortir – probablement pour faire la chasse aux souris. Quoi qu'il en soit, il a été peu après heurté par un véhicule et il en est mort. On ne pourrait qualifier Siesta de chat de maison, car il ne fait pas la différence

entre une maison et un arbre. Mais c'est un chat de bureau gentil qui se plaît à surveiller l'activité des gens, perché sur un rebord de fenêtre ou sur un comptoir, faisant onduler sa queue par bienveillance à l'égard des visiteurs. «Il a même, à l'occasion, calmé quelques esprits échauffés : quelqu'un entre dans le bureau, irrité pour une paille en croix, le chat ronronne et l'individu se met à le flatter et cela le calme comme par enchantement», raconte Pat McSherry, directrice des relations publiques et des programmes.



SAINT-QUÉBEC-LE

par Raynald Bouchard, Agent régional des communications avec la collaboration du réseau des analystes de marché

Deuxième province sur le plan démographique au pays avec plus de 7 millions d'habitants, le Québec est traversé d'est en ouest sur toute sa largeur par le fleuve Saint-Laurent à proximité duquel habite la grande majorité de sa population. Francophone à 80 p. 100, ses racines plongent à plusieurs générations en arrière, filles et fils de France venus, avec les Champlain, Laviolette et Maisonneuve, s'établir les uns dans ce que deviendront les villes de Québec, Trois-Rivières et Montréal, les autres le long du «Chemin du Roy» ou des multitudes de «rues royales» que comptent ses villes et villages.

Tout ceci nous ramène loin en arrière, direz-vous? Oui mais pourtant, on peut très bien aujourd'hui, pour peu qu'on ait l'œil SéCHéLien, visiter le Québec urbain ou rural à travers l'architecture riche et diversifiée de ses maisons, édifices et lieux historiques, témoins séculaires de la fondation du Canada.

Fait unique au pays, on dénombre au Québec le chiffre imposant de 1 477 municipalités distinctes, la plupart comptant moins de 3 000 citoyens. On ne s'étonnera également pas, connaissant l'influence historique prépondérante du catholicisme chez nos ancêtres, que la toponymie de plus de 600 de ces municipalités (deux sur cinq!) ressemble à un véritable martyrologue où on aurait ajouté au nom du «Saint-je-ne-sais-quoi» des particularités tout à fait locales et parfois assez originales...! Saint-Louis-du-Ha! Ha!, Saint-François-Xavier-de-la-Petite-Rivière, Saint-Michel-des-Saints, etc., pour ne mentionner que celles-là.

Et que dire de ces noms de villes importantes dont on oublie souvent qu'ils sont

de souche typiquement amérindienne. Trois de nos succursales y ont d'ailleurs leur place d'affaires. Québec : Là où la rivière se resserre; Chicoutimi : Jusqu'où c'est profond; Rimouski : Terre de l'original.

Au fait, la région du Québec compte aussi 54 communautés autochtones regroupées à l'intérieur de dix nations amérindiennes et la nation Inuit, ce qui représente environ 70 000 personnes, sans compter les quelques 15 000 Autochtones qui vivent hors réserve, dont la grande majorité à Montréal.

Et la SCHL dans tout ça?

La Société compte plus de 400 employés répartis dans 11 bureaux et succursales et le Bureau régional du Québec sous la gouverne du Directeur général Denis St. Onge. Comme toutes les autres régions, le Québec doit composer avec les avantages, les contraintes et les enjeux générés par son propre contexte d'affaires et sa situation politique, sociale et économique.

Le contexte d'affaires est tout à fait particulier. D'une part, le Mouvement des caisses populaires Desjardins et la Banque Nationale du Canada constituent les deux principaux partenaires commerciaux de la SCHL et génèrent environ 50 p. 100 du volume total de l'assurance hypothécaire. À ce chapitre, la province est la troisième en importance au Canada avec 53 370 unités assurées en 1993.

Le programme pour les accédants à la propriété a largement contribué à cette situation permettant à 50 000 familles québécoises de devenir propriétaires d'une première maison depuis son introduction en 1992. Qui plus est, au cours du seul premier semestre de 1994 on peut affirmer qu'une résidence neuve sur deux aura été vendue au Québec grâce à ce programme.

La situation politique, on le sait, est tout aussi particulière ici avec 75 circonscriptions fédérales majoritairement représentées par des députés du Bloc Québécois (53) et, depuis les récentes élections provinciales, une représentation de 77 députés sur 125 au Parti Québécois. Les deux formations ont toutefois recueilli le même pourcentage des votes exprimés, soit autour de 44 p. 100 chacune. D'un point de vue administratif toutefois, la SCHL et son partenaire provincial, la Société d'habitation du Québec, ont établi, depuis la conclusion d'une entente fédérale-provinciale sur l'habitation sociale en 1986, un modèle enviable et généralement reconnu dans le milieu de collaboration efficace et efficiente entre les deux paliers de gouvernements.

Quant à la situation économique et sociale, il semble bien que, comme un peu partout au Canada, la mission de la SCHL n'aura jamais été aussi pertinente et d'actualité avec, pour n'en citer que quelques-uns, les enjeux vitaux de vieillissement de la population, des changements dans la structure familiale, de l'étalement urbain, de l'itinérance, de la pauvreté, des conditions de logements des communautés autochtones, etc. Les efforts que nous y consacrons n'ont peut-être pas d'impact direct sur notre chiffre d'affaires, mais ils sont importants et bien réels dans le quotidien des employés de la Région.

FLASH SUR NOS SUCCURSALES

RIMOUSKI

Tout à fait à l'est de la province, Rimouski couvre la région du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie dont les principales industries sont le tourisme et la pêche. À Rimouski, on ne dit pas «le fleuve»

ST-JEAN

DRUMMONDVILLE

SHERBRO



LONG-DU-FLEUVE

mais plutôt «la mer» quand il faut s'équiper de jumelles pour voir l'autre rive par beau temps. Le marché de l'habitation, lui, à l'image de ses gens, n'est pas très «stressé», disons plutôt qu'il est au ralenti... À découvrir : l'arrière-pays des montagnes Chic-Choc.

QUÉBEC

La capitale de la province offre un marché de l'habitation varié où l'étalement urbain est un des plus prononcés. La vie de banlieue y est à son apogée dû au statut de la ville où est concentrée une large part des employés de la fonction publique provinciale. Le Québec métropolitain possède le record provincial de kilomètres d'autoroute par habitant. À voir : ce que feront les Nordiques cette année?

SEPT-ÎLES

La Côte Nord du Québec comporte cette particularité d'être mono-industrielle, par conséquent plus fragile aux fluctuations économiques. La région a un fort contingent de propriétés immobilières assurées par la SCHL sur le marché de la revente. À ne pas manquer : les baleines du Saint-Laurent.

CHICOUTIMI

La région du Saguenay/Lac Saint-Jean est la capitale de l'aluminium (ALCAN) et des pâtes et papiers, mais aussi le royaume des bleuets. Cette région, couplée de deux villes fières, Chicoutimi et Jonquière, est basée sur les ressources naturelles et le tourisme. Le marché de l'habitation est très stable et la demande ne vient pas de l'immigration... Peut-être ce qu'il y a de plus beau au Québec : le Fjord du Saguenay.

TROIS-RIVIÈRES

En plein cœur du Québec, Trois-Rivières c'est une halte entre les deux grands

centres urbains de Québec et de Montréal. La région est dotée du parc industriel le plus moderne de la province. La RMR de Trois-Rivières revendique le titre de «paradis de l'abordabilité» au Canada. Où pourrait-on acheter une maison détachée neuve pour aussi peu que 70 000 \$? À visiter : le Parc national de la Mauricie.

SHERBROOKE

Sherbrooke est une ville universitaire et industrielle située au cœur de l'Estrie, l'une des plus belles régions touristiques du Québec. Le territoire de la succursale compte un des plus importants stocks de logement pour personnes retraitées de la province et bat tous les records de taux d'innoccupation au Québec. À voir, l'Université Bishop de Lennoxville, réplique architecturale d'Oxford.

HULL

Hull, ancienne ville ouvrière capitale de l'Outaouais québécois, a été transformée au cours des dernières décennies en centre administratif abritant une bonne part de la fonction publique fédérale à un pont de la colline parlementaire et du Bureau national. Le loyer et les prix des maisons suivent la courbe ontarienne plutôt que celle moins élevée du Québec. À circuler en vélo ou en ski de fond : le Parc de la Gatineau.

VAL D'OR

Comme son nom l'indique, la région tire sa fortune des mines d'or et des pâtes et papier. C'est aussi le centre urbain le plus glacial du Québec. Le marché immobilier n'est pas pour autant de tout repos, il fluctue selon le cours de l'or... À déguster : le caviar d'esturgeon de renommée mondiale!

Trois succursales, Laval, Montréal et Longueuil, couvrent le plus grand marché immobilier de la province. Près

de 50 p. 100 de la population québécoise y habite.

LAVAL

Ce marché offre toute une panoplie de maisons unifamiliales, du quartier à forte densité aux zones de villégiature. L'étalement urbain est roi dans la région de Laval-Laurentides. La limite urbaine est repoussée progressivement près des pentes de ski et en bordure des lacs. À skier absolument : Mont-Tremblant.

LONGUEUIL

La Rive-Sud de Montréal baigne dans une région à vocation mixte : banlieusarde, industrielle et agricole. Les meilleures terres et les grands vergers de la province concurrencent le développement des banlieues. Le territoire de Longueuil est à quelques minutes du centre-ville de Montréal, mais comprend aussi quatre centres urbains situés dans des régions agricoles et touristiques. À visiter : les forts historiques érigés sur le Richelieu à l'époque de la Nouvelle-France.

MONTRÉAL

L'île de Montréal, c'est le paradis du marché locatif au pays, et de surcroît, un marché partagé par une multitude de petits propriétaires immobiliers. La terminologie «plex» vient d'ici : on appelle Duplex, Triplex, etc., les petits immeubles locatifs où généralement le propriétaire occupe un des logements. Montréal, métropole cosmopolite du Québec, à la fois européenne et nord-américaine, est la municipalité la plus populeuse du Canada avec son million d'habitants. À revoir un jour peut-être : nos Expos???



VOUS PARAÎTREZ DONC À L'ÉCRAN

La plupart d'entre nous n'avons jamais eu l'occasion de paraître à l'écran (les vidéos amateurs n'entrent pas en ligne de compte!). Le dispositif d'un studio de télévision – et les caméras – peuvent intimider les non-initiés. L'espace ne nous permet pas de discuter de la façon de mener une entrevue, mais nous essaierons de vous mettre en confiance en vous indiquant ce qu'il convient de porter et comment vous maquiller pour projeter la meilleure image possible.

DES VÊTEMENTS ADAPTÉS

Lorsqu'un reporter vous aborde dans la rue, on vous prend comme vous êtes. Devant un auditoire de la SCHL, il n'y a pas lieu de s'en faire. Mais si on vous invite à vous rendre à un studio, il convient de prendre quelques précautions. D'abord, il faut éviter de distraire le téléspectateur pour qu'il écoute ce que vous avez à dire plutôt que de faire des commentaires sur votre apparence. (Toutefois, certains experts prétendent que votre apparence l'emporte sur votre message!) Mais enfin...

POUR LES HOMMES :

- Évitez les chemises à rayures trop voyantes. Les rayures fines sont parfaites.
- Si vous portez une chemise blanche ordinaire, il faut aussi porter une veste ou un chandail. Une cravate fait habituellement un bel effet.
- Le bleu et le gris sont vos meilleurs choix.
- NE PORTEZ JAMAIS un costume tissé en chevrons devant la caméra. Ceux-ci semblent bouger.

POUR LES FEMMES :

- Évitez les rayures contrastantes (à l'écran, elles semblent souvent sautiller).
- Une blouse blanche peut vous foncer le teint, car la caméra doit compenser l'éclat.

- À l'opposé, évitez également le noir solide.
- Évitez le rouge. Cette couleur est très éclatante et la caméra a du mal à la rendre. Non seulement la couleur risque-t-elle d'être faussée, mais elle vous fera probablement paraître plus grosse et plus âgée.
- Évitez aussi les pastilles, les tissus à carreaux et les motifs multicolores. Abstenez-vous de porter des tweeds ou des chevrons de même que des tissus scintillants qui ont tendance à éblouir.
- Portez des bijoux simples. Évitez les boucles d'oreilles trop grosses ou qui se balancent; elles détournent l'attention de votre visage. Évitez aussi les grosses broches scintillantes qui lancent des reflets dans toutes les directions.

UN MOT SUR LE MAQUILLAGE

Certains hommes se sentent mal à l'aise si on les maquille. Si vous êtes en studio, le personnel saura vous maquiller de façon à rehausser l'éclat de votre teint compte tenu de l'éclairage, du décor, de l'arrière plan, etc. Ne soyez pas gêné – vous paraîtrez à l'écran comme vous êtes au naturel.

Pour les femmes qui se maquillent elles-mêmes :

- Attention aux produits dissimulants – ils peuvent vous paraître bien fondus, mais la caméra repérera les contours.
- Si vous appliquez un fond de teint, étendez-le au-delà de la mâchoire pour éviter un décalage entre le visage et le cou. Prenez soin de ne pas tacher le col de votre blouse ou de votre veste.
- Abstenez-vous des fards en crème ou en gel, particulièrement les teintes plus foncées.

- Appliquez un fard à paupières discret et d'un ton naturel comme le taupe, le brun, le kaki, le pêche pâle ou le rose. Évitez à tout prix les turquoise, les violettes ou les verts lustrés. Songez à appliquer un des nouveaux fonds de fard à paupière pour bien fixer la couleur.
- Appliquez avec discréption le crayon de contour. La caméra accentuera les «yeux de raton».
- Et ne vous privez pas de mascara, mais évitez les bleus ou les verts éclatants (le noir ou le brun noirâtre font le meilleur effet). Appliquez en couches légères en poudrant légèrement entre les applications.
- Une application légère de poudre translucide est indiquée; elle fera disparaître le «lustre», particulièrement du front, du nez et du menton. (Apportez un compact pour faire des retouches.)
- Si vous utilisez un crayon de contour labial, choisissez une couleur voisine de celle de votre rouge à lèvres. Si vous appliquez un fond et (ou) une poudre sous votre rouge à lèvres, cela fixera la couleur et évitera le débordement. Assurez-vous que vos dents ne sont pas tachées de rouge.
- Évitez les vernis à ongles foncés, particulièrement si vous avez les ongles longs.

Grâce à ces quelques conseils, vous serez ravissante à l'écran. Votre apparence n'étant plus un souci, vous pouvez maintenant vous concentrer sur ce que vous avez à dire.

Tiré d'*«Effective Media Relations»*, une séance de formation d'un jour préparée par les Consultants Staigh-Green d'Ottawa, à l'intention des consultants en gestion du rendement.



HABITAT CONSTRUIT SA PREMIÈRE MAISON À WINDSOR

par Sue Dinchik

Le 16 juillet, *Habitat for Humanity* Essex-Kent a entrepris la construction d'une maison à deux niveaux de 1000 pieds carrés dans la ville de Windsor. La semaine précédente, on avait fait l'excavation et coulé la fondation, on était donc prêt à monter la charpente.

À titre de présidente des ressources et de superviseure du site, j'avais pris des dispositions pour que les bénévoles soient sur place à 8 heures pile. Avec un contremaître de grande expérience, huit menuisiers et une quinzaine de manœuvres, j'avais le sentiment que cette maison serait la mieux construite à ce jour. Le bois de charpente avait été livré à 7 heures. Quelle joie de prendre une photo du propriétaire et de moi-même enfonçant le premier clou. Des clous? Quels clous? C'est ainsi que débute la première journée.

Quand je me remémore cette journée, j'en ris car c'était la première de plusieurs journées cocasses, frustrantes, emballantes, exaspérantes et épuisantes. Ce qui m'incitait à continuer, c'était les gens. Les béné-

voles de tout métier ne pouvaient jamais en faire assez. Le maire de Windsor, Mike Hurst, avait fait don d'un terrain à *Habitat*. Les députés fédéraux et provinciaux venaient tous les jours et on pouvait les voir sur le toit clourer des bardeaux, sur l'échafaudage poser du bardage et dans les chambres appliquer du ruban sur les joints des plaques de plâtre. Ils étaient comme des copains, discutant d'affaires courantes tout en travaillant. Bientôt, chacun s'est lié d'amitié avec les autres collaborateurs, partageant un but commun : aider à loger une famille à faible revenu.

La famille se compose du mari et de la femme, qui avaient souvent déménagé pour essayer de donner un foyer à leurs quatre enfants. Cette famille avait été choisie par le Comité de sélection des familles, présidé par Diane Van Alstyne, agente de programme à la SCHL de Windsor. Leur demeure était construite par des secrétaires, des ménagères, des enseignants, des personnes retraitées, des politiciens, des journalistes, des ministres et des adolescents.

Habitat for Humanity est un organisme à but non lucratif œuvrant en partenariat pour offrir un logement décent aux personnes dans le besoin. On n'exige ni versement initial, ni intérêts, et on accorde un prêt hypothécaire à long terme. Les personnes doivent conquérir leur droit de propriétaire en contribuant environ



L'agente de programme Diane Van Alstyne apporte les clous.



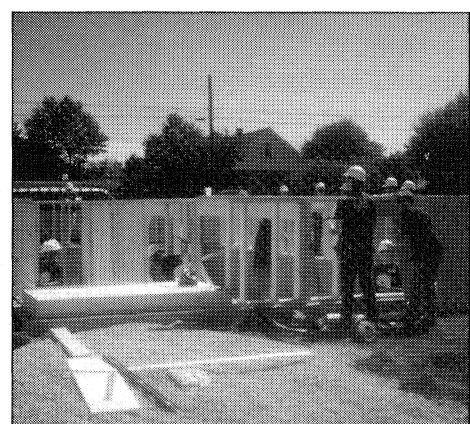
L'auteure, agente de l'expansion des affaires à la SCHL de Windsor, apprend à manier une excavatrice. Remarquez les casques protecteurs de la SCHL que portent les travailleurs.

500 heures de travail en compagnie des bénévoles pour dresser les plans de leur maison et la construire, ou collaborer à la construction des maisons d'autres bénéficiaires. La main-d'œuvre bénévole et les dons en espèces et en nature réduisent les coûts de construction. On n'accepte aucun financement des gouvernements. À ce jour, *Habitat for Humanity* a bâti plus de 30 000 maisons un peu partout dans le monde.

Notre maison *Habitat* s'est construite en deux semaines. Le total des fonds engagés s'est situé entre 10 000 \$ et 15 000 \$. Le reste des matériaux, de la main-d'œuvre, etc. ont été offerts à titre gracieux. Le 15 août, Steve et Debra Gambriel et leurs quatre enfants ont aménagé au 1230 High Street à Windsor. C'était leur dernier déménagement. Notre maison est maintenant la leur.



Lors de la cérémonie officielle de la première pelletée de terre, le maire de Windsor, Mike Hurst, reçoit l'aide du futur propriétaire.



La première journée!



GRACE THRASHER DU BUREAU NATIONAL

TOUT TIEN TÀ L'IMAGE

Le titre officiel de Grace Thrasher est celui de «Conseillère intérimaire en relations avec les médias au plan national» et elle se sent encore un peu débutante dans cette fonction. Elle a pour tâche de s'assurer que la couverture médiatique reflète l'image que veut projeter la Société. Souvent, cela signifie qu'elle doit tenter de susciter l'intérêt des médias pour des questions auxquelles nous tenons particulièrement et qu'elle cherche à nous positionner dans ce contexte. Cela pose aussi à Grace un défi qu'elle considère capital : faire comprendre aux médias qui nous sommes et ce que nous faisons, de sorte que les bulletins sur la SCHL – ou l'habitation – montrent la Société sous son vrai jour.

Certaines façons d'agir sont quasi naturelles aux gens qui ont affaire aux médias : «On ne nie pas l'évidence», commente Grace, «ou alors on perd toute crédibilité. On doit se montrer aussi utile que possible. Et il faut se rappeler que la plupart des reporters ont un agenda très chargé; il faut donc les rappeler dans les plus brefs délais.» Grace dirige l'équipe de relations avec les médias (Ron Bertrand, Helen Schur et Les Mate), qui a pour tâche d'émettre les communiqués, de maintenir un service de coupures de journaux, de conseiller le personnel de la SCHL sur la façon de traiter avec les médias et de lui expliquer comment communiquer notre message, quel est le moment propice de faire une annonce (éviter les fins d'après-midi et les vendredis), et comment doivent se comporter les porte-parole officiels.

Le service de coupures de journaux fournit chaque jour une couverture nationale des questions qui intéressent la SCHL. Cela apporte souvent des indices immédiats des enjeux qui mijotent et c'est là un autre aspect de notre travail : la gestion des questions délicates. Grace participe à une réunion tous les matins où elle discute avec les représentants des différentes divisions les enjeux qui se font jour. (Les participants sont des cadres intermédiaires supérieurs. Le plus souvent ce sont des directeurs de groupe ou de division.) Ils échangent des renseignements et des idées et ils peuvent suggérer des réponses s'il y a lieu.

En ce qui concerne la gestion des enjeux et les annonces du Ministre, l'équipe collabore étroitement avec le Bureau des relations de la Société, précise Grace. La plupart des communiqués sont rédigés à l'intention du Ministre et la SCHL s'occupe de les distribuer.



Grace Thrasher
répond à l'appel d'un journaliste.

Comme la plupart des personnes œuvrant dans le champ des relations avec les médias, Grace est d'avis que le contact avec les médias se fait dans les deux sens : parfois, on a besoin d'eux pour livrer un message important; en d'autres circonstances, ce sont eux qui préparent un reportage et qui ont besoin de nous pour des renseignements, des citations ou des idées.

On est actuellement à rédiger une Stratégie de relations avec les médias pour être en mesure de mieux cibler nos efforts. La stratégie sera diffusée dans tous les bureaux de la SCHL afin d'aider ceux et celles qui ont à traiter avec les médias, mais qui n'ont pas été formés à cette discipline.

«Il est très utile de comprendre le fonctionnement des médias», ajoute Grace. «Nous devons toujours chercher l'équilibre entre notre besoin de faire passer un message et l'intérêt des journalistes.» Grace a de l'expérience en journalisme; elle a travaillé à la salle de rédaction d'un journal ontarien, à Brockville, avant de s'installer à Ottawa. Elle a acquis une bonne connaissance de l'ensemble des opérations de la SCHL grâce au travail qu'elle a accompli au bureau d'un ancien ministre. Par la suite, elle a travaillé au processus de privatisation au ministère des Finances, puis elle est venue se joindre à la SCHL, à titre de planificatrice des communications, avant d'assumer ses responsabilités actuelles en 1994.

Certaines gens envient presque ceux et celles qui s'occupent des relations avec les médias, car ces personnes semblent avoir des activités intéressantes et prestigieuses. Grace est d'avis qu'il s'agit plutôt de faire consciencieusement son travail et de trimer dur.



MIEUX VAUT PRÉVENIR QUE GUÉRIR

par Mila Ray Daniels

Les gens passent de plus en plus de temps assis à leur bureau. Il se peut qu'ils imposent une surtension à leur organisme. Beaucoup de personnes ont les yeux fatigués, ont mal aux poignets ou aux coudes et éprouvent une fatigue musculaire parce qu'elles ne savent pas comment prévenir ces malaises. Il s'agit ici d'être conscient des dangers et de prendre les précautions qui s'imposent.

Barbara Lea et Glen Koppen forment le Comité mixte de la santé et de la sécurité au travail du bureau régional de l'Ontario. Barbara nous confie que «le comité voulait savoir comment le personnel pouvait prévenir les luxations récurrentes qui entraînent la fatigue musculaire : les muscles s'ankylosent et perdent leur flexibilité.

Les données de la Commission des accidents de travail faisaient état, en 1992, de 66 423 cas de douleurs et d'entorses ou de blessures musculo-squelettiques, soit 50 p. 100 de toutes les réclamations adressées à la Commission. Et des études récentes montrent que l'ensemble des coûts liés aux accidents de travail représentent de six à 12 p. 100 des salaires payés par une entreprise moyenne. Si l'on réduit les luxations récurrentes, on augmente la productivité, on conforte le moral des employés et on réduit les coûts liés à la maladie comme celui de l'absentéisme.

«Nous avons fait des recherches sur l'évaluation ergonomique et nous nous

Norma Escudero-Whu se sert de son repose-pieds et cela lui permet d'avoir plus facilement accès à son travail.



sommes

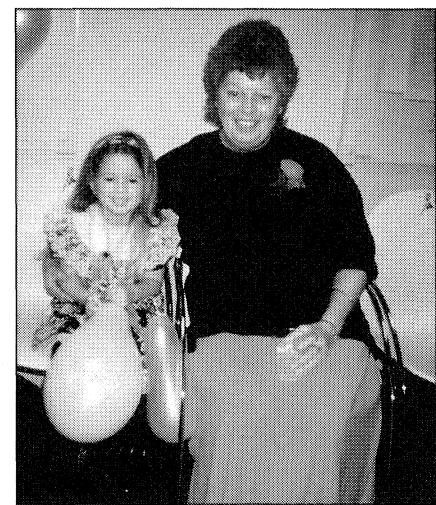
entretenus avec les employés. Ils étaient enchantés qu'un expert vienne au bureau et effectue des évaluations individuelles aux postes de travail», nous confie Barbara.

L'expert en ergonomie a examiné les postes et a jaugé la possibilité d'améliorer les conditions pour réduire la tension physique. Pour certaines personnes, il a suffi d'ajuster la hauteur de leur fauteuil ou de redisposer les objets pour les rendre plus accessibles. Pour d'autres, l'expert a recommandé des appuie-bras ou des supports pour les poignets, des dossier coussinés, des filtres d'écrans, des casiers à documents ou des repose-pieds.

«Je n'imaginais pas que je pouvais faire tant de choses simples pour réduire les risques de luxations», déclare Bart Melek, du bureau régional de l'Ontario. «On peut même faire certains exercices pour aider à prévenir les blessures.»

Barbara suggère que, dans les autres bureaux, on cherche à obtenir des ressources pour aider à prévenir les luxations récurrentes. «Je recommande instamment de retenir les services d'un expert pour évaluer les postes de travail», ajoute Barbara. «Il existe aussi un certain nombre d'excellentes publications qui peuvent vous aider à améliorer votre poste de travail et vous apprendre les exercices qui peuvent prévenir les malaises et les luxations. Un peu de prévention peut faire des merveilles!»

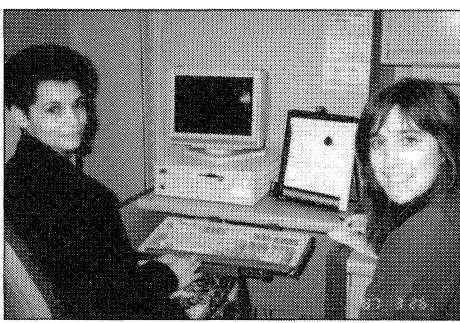
VANCOUVER FAIT SES ADIEUX À LORETTA MALONE



C'est en 1961, à la Succursale de Halifax, que Loretta a amorcé sa carrière à la SCHL. Puis elle déménageait à Vancouver quatre ans après. Elle prenait sa retraite de la Succursale de Vancouver en octobre. Près de 90 personnes ont assisté à la fête donnée à l'occasion de son départ, certaines venant d'autant loin que Powell River, qui n'est pas relié à Vancouver par la route; de nombreuses autres personnes avaient fait parvenir leurs bons voeux.

Jim Morris (Bureau régional), Mike Young et Al Hahn (Succursale de Vancouver) ont fait des présentations spéciales et de nombreux collègues et amis de Loretta lui ont offert de magnifiques boucles d'oreilles en or serties de rubis. Après un léger goûter arrosé de vin, le groupe s'est dirigé vers un restaurant mexicain, où l'ont rejoint des agents d'administration du PAREL, et la fête s'est poursuivie.

On a appris que Loretta se plaît à la retraite et qu'elle fait de nombreux projets. Notre photo nous la montre à la fête donnée en son honneur, en compagnie de sa petite fille Sierra Rose.



Norma Escudero-Whu et Irene Pereira font la démonstration d'un poste de travail bien aménagé.



RÉUNION D'ANCIENS DU BUREAU NATIONAL

Des anciens du Bureau national se retrouvent après bien des années. Marcel Girard, à g., rendait visite à son fils qui possède et exploite l'un des restaurants les plus cotés de l'île de Vancouver à Lake Cowichan. Elly et Andy Spenard demeurent à Duncan (C.-B.), à une vingtaine de kilomètres seulement de Lake Cowichan. Marcel a fait les démarches et a organisé le déjeuner. Le groupe a vécu des moments heureux à se rappeler le bon temps et il a conclu qu'il avait passé de bien belles années à la SCHL!

Nos amis projettent de se réunir de nouveau, à Ottawa cette fois, pour célébrer le 50^e anniversaire. Ils espèrent rencontrer alors plusieurs anciens collègues.



Marcel Girard,
Elly et Andy Spenard à Lake
Cowichan.

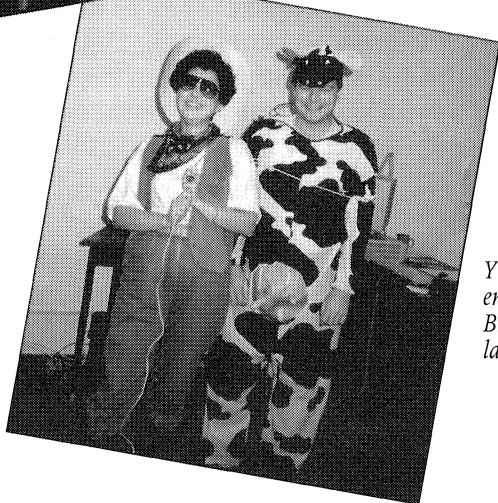
TORONTO CÉLÈBRE D'AVANCE LA HALLOWEEN

Le 28 octobre, la Succursale de Toronto a de nouveau célébré la Halloween dans une atmosphère de liesse. Comme d'habitude, le personnel de la Souscription de Toronto a activement participé à la mascarade en jouant à capturer une vache au lasso ou en mettant en doute l'identité de Mme Doubtfire, au dire de Ray Walker qui a trouvé les costumes très originaux cette année encore.

Le soir même, le club récréatif a parrainé un barbecue et une danse qui ont connu un vil succès.



Le groupe de la Souscription de Toronto. À l'arrière, de g. à d. : Karen Hall, Graeme Huycke, Y.Y. Chen, Yvonne Mundy et Ray Walker. En avant, Stephanie Papadakos, Barbara Lee, Brad Warr, Victoria Hayes, Denise Altomare, Coy Lalor, Agenouillée, Ana Sesoreo.



Y.Y. Chen réussit enfin à prendre Brad Warr au lasso.

UN ACCUEIL INHABITUEL AU DIRECTEUR DE VICTORIA

Lorsque Jeff Loucks, antérieurement du bureau d'Oshawa, est arrivé à la Succursale de Victoria pour occuper le poste de directeur, c'est non seulement le personnel qui l'a accueilli, mais aussi un groupe de danseurs autochtones. (Jeff est également président du Groupe consultatif des Autochtones à la SCHL.)



Le nouveau directeur, Jeff Loucks, s'incline modestement devant la démonstration de la troupe de danseurs autochtones Mulush de Le-La-La.



La troupe de danseurs a invité le personnel à se joindre à la cérémonie. Joy Cooper (debout) et Ollie Scherman se joignent à Connie, membre de la troupe. Lee King est assis à l'arrière-plan parmi les spectateurs. (Photos de Cathy McCullagh.)