

perspective

Volume 31 No 3, 1996

IN THIS ISSUE:

- Dealing With Change
- A Day in the Life of Leslie Brochu



CMHC  **SCHL**
Helping to house Canadians

CONTENTS

DEALING WITH CHANGE

Valerie Marshall outlines some of the mechanisms CMHC has in place.

A DAY IN THE LIFE OF LESLIE BROCHU

What's it like to be the only employee in a community, with the nearest CMHC staff 200 km away?

CLIMATE SURVEY POINTS UP CHANGES MADE AND CHANGES NEEDED

An overview from Christina Haddad.

WHAT'S NEW?

A look at some recently released publications.

TAKING RISKS

"Dancing along the edge of the roof" is a term I use instead of "risk taker." I encourage all women to do it, to explore all options, to take risks and not be afraid.

*Wilma Mankiller,
Chief of the Cherokee Nation*

Canada

LIVES LIVED – BOB ADAMSON

George Anderson looks back at a CMHC pioneer.

WHO HELPED YOU?

Did a CMHC employee, past or present, have a major impact on your career?

MOM, I SAW A HOUSE WE CAN BUY!

The impact of direct lending in Calgary, from Sharon McIntyre.

BRANCH ACTIVITIES

Reports from Winnipeg, Calgary and Kelowna.

FROZEN BATHTUBS AND OTHER STORIES

A retired employee looks back at the "good old days."

COVER



Each year for the past four years, the trades students from the University College of the Caribou get together with the local Home Builders Association to build a house. Students get to show off their talents, and learn as they go. The houses are then sold at market prices, and purchasers receive a high quality home. As a Director of the Association, and member of the Building Committee, CMHC's Leslie Brochu, left, visits the project to view progress. Here, she discusses the outstanding view from the hilltop location with the College instructor and project manager, Mark Poulsen.

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, 700 Montreal Road, Ottawa ON K1A 0P7.

EDITORIAL STAFF AND BOARD

J.P. DesRosiers
(Marketing and Public Affairs)

Also Management Representative on the Editorial Board

Editor-in-Chief
Hélène Côté-Dupuy
Chair, Editorial Board

Valerie Marshall
(Marketing and Public Affairs)

Managing Editor
Rick Green ABC,
Staigh+Green Consultants

Editorial Board Members:

Frances Harding
(Marketing and Public Affairs)

Judy Saunders
(Insurance)

Danielle Allard
(Human Resources Division)

Jean Breau
(Atlantic Regional Office)

Pamela Duncan
(Information Technology Division)



The Chinese have a saying (some call it a curse): "May you live in interesting times." Nowadays, we all live in what we could call "interesting times." There are almost daily stresses in our lives as we attempt to juggle family life and work, not to mention trying to deal with technology that changes almost faster than we can learn it, all in an atmosphere of economic challenges.

Here at CMHC, people who work in Human Resources know those of us affected by change need help in dealing with it. "In a period of change, individuals need support and that support may vary depending on the circumstances," says Pierre Robinson, Chief of Training Services.

Some people seem to handle changes initially, but may react to that change several months later. Some view any change with suspicion, while others rush to embrace it. If you have employees who see change constructively, Pierre points out, it helps everyone.

"We're trying to help employees look at change in a positive way," says Pierre.

Training, says Pierre, is an area in which CMHC "has always been a frontrunner," and training for change is no different than offering training in other areas.

Several workshops have been developed by specialists at CMHC's request to help employees deal with change. In one workshop, called "As My World Changes, I...", employees outline the changes they have to deal with, or are dealing with, sharing feelings, perceptions and reactions. As part of the workshop exercises, employees identify concrete actions to help them through transitions. This session enables employees to gain some personal perspective on the impact of change.

Another session, which has been offered in the Insurance, Land and Asset Administration Sector, explains how people react to change, and also offers strategies that employees can use to cope successfully with organizational changes.

The Human Resources Council recently approved a process to train all managers on change and transition. By the end of 1996, Pierre says, half of the Corporation's managers will have been trained, not only so they can achieve the changes needed, but also so they can help themselves and the people in their groups to adapt to new circumstances.

There is another group of people who need help – the helpers themselves. Special "Time Out for Me" workshops have been offered for people in Human Resources to help them cope with the emotional stresses they are under. Élise Pagé, training administrator at National Office, has taken the "Time Out For Me" session. She says one area she really appreciated was the section on sympathy versus empathy, and how to listen to people's problems without taking them on as her own.

She also appreciated simple tips on healthy lifestyles, from keeping a good daily routine to eating healthy foods to help beat stress.

The sense of sharing in the group was also helpful, she remembers, and adds, "You see how other people are being affected."

Pierre says he's received testimonials from some employees who have attended the workshops, who write or call to say they've learned a lot about dealing with change.

The workshops on change have been "manager-driven," says Pierre, so anyone interested in finding out more about change workshops should speak to their manager.

MAY YOU LIVE IN INTERESTING TIMES...

by Valerie Marshall





WHAT PEOPLE HAVE SAID ABOUT CHANGE

"Change ...what people fear most."

Fedor M. Dostoevski

"The world hates change, yet it is the only thing that has brought progress."

Charles F. Kettering

"To live is to change, and to be perfect is to have changed often."

John Henry Newman

"The only person sure of himself is the man who wishes to leave things as they are, and he dreams of an impossibility."

George M. Wrong

"Weep not that the world changes – did it keep a stable, changeless state, it were a cause indeed to weep."

William Cullen Bryant

"Life belongs to the living, and he who lives must be prepared for changes."

Johann Wolfgang von Goethe

"As long as I can conceive something better than myself I cannot be easy unless I am striving to bring it into existence or clearing the way for it."

George Bernard Shaw

"The reasonable man adapts himself to the world, but the unreasonable man tries to adapt the world to him – therefore, all progress depends upon the unreasonable man."

Samuel Butler

"Plus ça change, plus c'est la même chose."

Alphonse Kerr

"Changes for the better are often resented.

Old boots were once new – and hated."

George Iles

WHEN A CLIENT STANDS YOU UP....

You have a lunch date with a client. You wait and wait, but the client doesn't show. What do you do?

If you made the lunch reservation, call your guest's office 20 minutes after the arranged meeting time. If nobody there can explain the delay, wait another 30 minutes.

Then, either go ahead and have lunch alone, or leave the restaurant, but if a table was held empty for you, leave a substantial tip.

Write a short note expressing concern for your client on the back of a business card, and leave it with the maitre d' in case he or she arrives later.

If your guest does not call you during the afternoon, leave a message expressing your concern for your guest's well-being.

When you receive an apologetic phone call, glide over the incident graciously and focus on rescheduling the lunch.

(adapted from *Working Communicator*, Chicago IL.)

LESLIE BROCHU'S ONE-PERSON OFFICE

Most of us have colleagues who will help out when the going gets tough, or even someone in the next office, or nearby, with whom to discuss an idea or event.

Leslie Brochu doesn't – at least not in her working community. The nearest CMHC employee is about two hours away. She is one of a number of CMHC employees who now work physically alone but technically connected, continuing to provide representation for CMHC in areas where there used to be an office. Leslie was Manager of the local office in Kamloops, B.C. "It's not such a big change," she says. "In fact, I have more time now than I used to have for client relations."

Formerly working with B.C. Remote Housing, where she managed the Northern office, Leslie had already met CMHC managers Ron Renko (now retired from Victoria Branch), Hal Bottomley (Kelowna) and George Fessenden (Prince George), so it was a relatively easy step to switch to CMHC some 15 years ago. Now, besides the City of Kamloops, Leslie's service territory covers a number of centres, from Revelstoke to Merritt and up to 70 Mile House, where Prince George Branch takes over.

So what does a person in a one-person office actually do? The most important function is to maintain broad corporate representation and a local presence, and local response leaves no doubt regarding the wisdom of the Corporation's initiative in this respect. In this regard, the function is similar to the former local office manager's



Leslie Brochu set up her CMHC office in her home in Chase, B.C.

position, but without the staff and full office administration. This actually means more time is spent on client relations activities.

Leslie tries to spend two days a week on paperwork and preparation in her home office, "but I don't often manage it – more often, it's something I have to catch up on during evenings and weekends," she admits. Then, there are occasional functions like a monthly meeting with Kelowna Branch, where she reports, or at the region or National Office, where she might be working on a committee or project. And she includes a workshop or seminar as often as possible. Actually, by the time smaller group presentations are added in, it works out to virtually one a week, but there's at least one major workshop or seminar each month, for lenders or other groups.

Leslie is a first point of contact for developers, who often ask, "Would CMHC be interested in..." She refers projects to appropriate people, either in Kelowna Branch or a Multiple Underwriter in Vancouver.

Perspective followed Leslie Brochu as she pursued a normal day's functions. Fridays tend to end a little earlier than Monday to Thursday. Nobody wants a business visitor in their office too late on a Friday afternoon, unless it's a real emergency!



Leslie meets with staff at a CIBC branch office.



With Patrick Lindsay of the Kamloops and District Real Estate Association, Leslie discusses CMHC home buyer's kits, which have been going well.

A TYPICAL DAY FOR LESLIE

 9:00 a.m. Drive to a shopping centre branch of the Canadian Imperial Bank of Commerce for lender contact, with manager Karen Grey and Loan Officer Ron Henrickson. These brief meetings allow an opportunity to discuss new or changed products or services, and solve problems. It is quickly obvious that Leslie is a well-known and welcome visitor.

 9:40 a.m. Over to the Purolator office to pick up a huge box containing a new table display. The box is loaded into the back of Leslie's van.

 9:50 a.m. A short drive to a printer's shop, where Leslie picks up a new supply of business cards. "I go through stacks of these, now," she says.

 10:00 a.m. Drive to the Kamloops and District Real Estate Association (KADREA) storefront office to meet with Executive Officer Patrick Lindsay. Several topics are discussed, from the use of CMHC home buyer's kits, which have been going well, to a pilot advertising campaign that will expose a number of CMHC messages on a regular basis. They also discussed a 'Safe Home for Street Kids' project being co-sponsored by the Real Estate Foundation.

4 This discussion shows the value of the representative being thoroughly familiar with all CMHC programs and services, and she is able to suggest areas where CMHC could help with a variety of activities. Finally, they discuss a community project making batteries available to homeowners to replace those in smoke alarms.

Then, the new counter display is opened and set up in the KADREA office. Little bits of plastic packing material cling to everything, seemingly full of static electricity. (If

anyone knows an easy way to get rid of this stuff, it's likely that all field offices could benefit! Tell us what you do, and we'll pass it on.)

Enroute to the next stop, Leslie explains the benefits of maintaining good relationships with lenders. "They all keep me informed about what is going on, even with the competition." One lender was quite irate at being "reminded" by a competitive representative he hadn't sent any business that way. He said he saw no reason to change when he was receiving good service locally. That local availability means a lot – perhaps current experiences may be showing CMHC a trend for the future.

 11:00 a.m. On to Aberdeen, high on a hill overlooking Kamloops, where a house is being built as a joint project of the local Home Builders' Association and the University College of the Caribou. Students in the trades areas work in partnership with builders, and love to show off their growing talents. This is the fourth house that's been built (one a year), and some excellent finishing touches are already evident as it nears completion. Leslie is a Director of the HBA, and a member of the building committee, so often stops by to review progress. CMHC provides complimentary inspections services as training support for the program instructor.

 12:00 noon Lunch meeting with the KALA (Kamloops Area Lenders Association) executive to discuss the summer golf tournament and speakers for coming meetings. Eight people attend, from four different banks and a credit union. As President of this group, Leslie chairs the meeting.

 1:30 p.m. Walk over to the Royal Bank downtown to check on the CMHC display there, replenish hand-out materials, and replace the display boards with some sent by the region.



Leslie Brochu, left, chairs a lunchtime meeting of the Kamloops Area Lenders Association.



Two Royal Bank staff check out the hand-out material with Leslie at the CMHC display.

Leslie moves this display to a different bank branch every two weeks or so, and keeps supplies topped up. She has a short meeting with bank staff, and with a renovator who happened to drop into the bank.

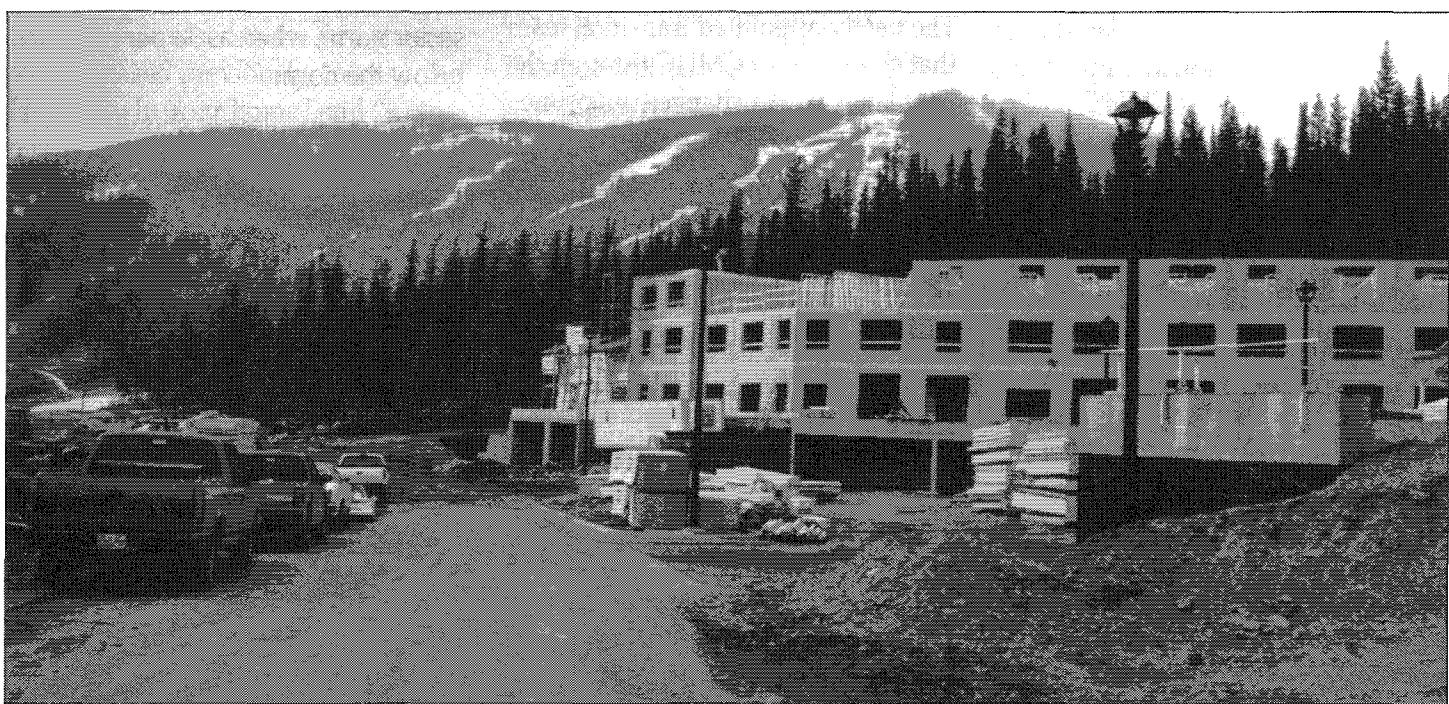
1 2:30 p.m. Begin the 40-minute drive to Sun Peaks, where CMHC has substantial mortgage insurance involvement. Sun Peaks is a year-round community and ski resort, still under development. Well-known Canadian skier Nancy Greene is the skiing director, and her husband Al Raine is the Executive Director.

This growing resort is attracting a lot of attention. The infrastructure is in place, and some properties under development already have a 100-percent waiting list. It is expected that the eventual resort will draw from miles around, and could eventually become an alternative to Whistler.

Sun Peaks is one of two major development projects around Kamloops that suggest the economy is not suffering as much as in some other centres. The other is a large planned recreational development, including some 1,500 residential units, a theme park and a hilltop restaurant, accessible via cable car, on the Kamloops Indian Band (Shuswap Nation) Reserve, located just across the river. In addition, there is quite a bit of home construction under way in Kamloops, mostly climbing up the slopes of the hills around the City.

Q 4:30 p.m. Back in the city, it's too late for further calls. Leslie returns to her basement office to check on mail, Coronet messages and faxes before preparing dinner for her family.

Early experience is producing some clear evidence that the local representative positions are contributing to Corporate objectives, but there is also growing evidence of acceptance on the part of clients – and that bodes well for the future.



Construction at the growing Sun Peak Ski Resort area has been booming, and CMHC has been involved, insuring mortgages on many condos in the area. Residual snow is still visible on the slopes in early May.



CHANGES MADE AND CHANGES NEEDED

by Christina Haddad

The first employee climate survey took place in 1988, and another was conducted in 1991. Four years later, in November, 1995, CMHC again conducted an employee climate survey to take the pulse of the organization.

The response rate – at 84 per cent – was impressively high. It attests to the importance that employees attach to having their opinions heard by management as CMHC, with its new mandate, moves towards its new structure.

To allow for benchmarking results to previous years and the Hay norm, the survey addressed some of the same issues as in 1988 and 1991, particularly as they related to the environment and culture at CMHC, and to employees' commitment to and satisfaction with the Corporation as a place to work. The survey also attempted to measure new issues at CMHC, such as the implementation of the TQM philosophy and practices and its implications on everyday operating practices, as well as the management of change at CMHC.

Results varied greatly. Areas that showed consistent strength or progress from previous years include client service and quality, and the organization of work flows and efficiency of procedures. This recognizes the effort that has been exerted by Business Improvement Teams and other members of quality initiatives to resolve inefficient business processes and render CMHC more competitive. Other positive findings include the overall ratings of job satisfaction,

the ratings of supervision - especially the sensitivity that supervisors show to the balance between work and family, working conditions in general and the commitment to health and safety.

Some of the areas where employees thought more is needed to be done to improve CMHC's working environment include the clarity of direction and plans to meet strategic goals, as well as the credibility and effectiveness of communications and cooperation between employees.

The newly-appointed transition team that should carry CMHC through the next few years of changes is a prime example of the dedication that management is committing to ensure that the direction in which CMHC is headed is clear and communicated to employees in a timely and precise fashion.

Another prime example of the transparency in which management has responded to issues from the climate survey is the establishment of the Human Resources Council. The Council recognizes the importance of human resources at CMHC. It stresses openness and transparency in how issues of an HR nature are conducted and sets clear directions in selecting issues to address and resolve.

When we compare ourselves to other public sector organizations that are undergoing the same streamlining pressures, 62 percent of our ratings are either at or above the public sector norm.

It is not surprising to note that in today's downsizing environment, issues such as high levels of job stress, the lack of advancement opportunities and the low levels of morale and pride in working for CMHC are among some of the other areas where CMHC's ratings were below our 1991 results and the Hay norm. When we compare ourselves to other public sector organizations that are undergoing the same streamlining pressures as we are, 62 percent of our ratings are either at or above the public sector norm, whereas 38 per cent are below the norm.

By now, all employees should have received a copy of the Climate Survey results for their division/office and sector/region. Also, everyone should be aware of the top two or three issues that will be addressed within their sector/region. By taking on the responsibility to concentrate on each of these challenges, we will make a difference to the environment in which we are working.

Christina Haddad is Senior Analyst – Measurement, Human Resources and Organizational Development Directorate, National Office.



WHAT'S NEW?



About Your House is the title of a series of consumer-level information sheets covering topics which are often the subject of inquiry, but which are not specific areas of research at CMHC. These information sheets allow the Canadian Housing Information Centre and field office technical resources staff to readily respond to queries on topics for which there is presently no succinct or definitive information. They are concise, no-frills, black and white pages which are easy to photocopy. Four new topics have recently been released:

- Asbestos (CE3)
- Radiant Hydronic Floor Heating (CE4)
- Windows (CE5)
- Urea-Formaldehyde Foam Insulation (UFFI) (CE6).

In case you missed them, two sheets were released previously, "Measuring Humidity In Your home" and "Combustion Gases in Your home."

Seniors is the title of a customized computer diskette, set of survey instruments, and step-by-step user guide. The program is designed to determine and meet the housing and support service needs of older Canadians. It has a built-in population data file which allows users to enter and analyze the availability of housing and transportation services in their community. It is intended for municipal seniors' groups, committees, associations and councils, private housing developers and many other agencies interested in this field.

There is a sliding scale cost starting at \$125. Because of the highly customized nature of this product, it is available only through the Canadian Housing Information Centre (CHIC).

Land For Our Future: A Guide to Land Trusts and Affordable Housing in Canada is a 42-page booklet that explains what a land trust is, and how one may be constituted. It also provides a review of some of the major issues and alternatives local communities must consider when establishing a land trust. Detailed examples are provided.

This publication is priced at \$3.99, but is available free to local groups serving low income populations. It is distributed through the Canadian Housing Information Centre for use by local groups.

Housing Ourselves Affordably: A Guide to Affordable Housing Through Collective Self-Help is also available free of charge to local groups serving low-income clients, but is otherwise priced at \$9.99, and is available from the same source.

It provides an overview of the process involved in collective self-help construction or renovation, from concept

to occupancy. Content includes planning tools, skills inventory worksheets and several case studies.

Overview of Housing Export Opportunities for Canadians is a 394-page reference book for Canadian residential construction entrepreneurs interested in exporting their products or services. This book is the first of its kind, and will help companies identify potential housing markets around the world.

More than 50 countries are profiled, with details that include housing demand, housing types, political situation, export trends, codes and standards. Each country listing provides current sources for further information.

The Complete Guide to Garden Suites is another new publication which is actually made up of eight separate units packaged in a binder. The package sells for \$24.99; units can be purchased separately for \$4.99. Garden suites have a big potential, and the guide details this innovative housing concept for seniors. This is the only source of information of this kind in Canada, and it is packed with practical tips.



BOB ADAMSON – A PART OF OUR HISTORY

by George Anderson

Bob Adamson was one of the chief architects of Canadian housing and urban policy. He died in Ottawa at age 73 in July, 1995. He worked for Canada Mortgage and Housing Corporation from 1946 until his retirement in 1982. These were the activist years of federal involvement in housing and Bob was at the centre of all the important action as the valued advisor to a succession of Ministers and CMHC Presidents.

He was born in Winnipeg and received a B.A. in Economics from the University of Manitoba and his M.A. from the University of Toronto. From Toronto, he moved to Ottawa, joining the wave of extraordinary Canadians attracted to public service in the post-War period. He worked in a series of jobs at the Corporation rising to become Vice-President of Policy and Research. In this capacity, he also represented Canada for many years at the United Nations Committee on Housing. Job titles aside, his real role was to lead the intellectual side of CMHC and, with some reluctance, to be the educator of young employees eager for a chance to serve the country in a field where vast improvements in living standards were urgently needed.

He could be a startling sight. His colleague, Humphrey Carver, described the young Adamson as an Augustus John portrait with brushwork that was rough, active, wild and clashing. He never really mellowed. And he never let rank or circumstance interfere with speaking his mind in colourful and direct language. I can recall one memorable briefing note to the Joe Clark government in 1979, dealing with the idea of mortgage interest deductibility. Adamson was against this idea and, as I remember it, began his note this way: "There is nothing to commend this idea. It is wasteful, regressive and inflationary." This took courage, since the Conservatives felt they had been elected partly because of this promise.

On another occasion, when Barney Danson was CMHC Minister, he pushed management very hard to launch a study of land development policy in Canada. Some people suspected, perhaps unfairly, that Danson wanted this study simply to turn aside some political pressure he was feeling from the Toronto development community.

Adamson thought the whole idea of another study of this well-tilled field was useless and framed his opinion this way: "Barney, doing another land study is like pissing in your boots to keep your feet warm!" Danson stuck to his guns and eventually a thoughtful study went ahead under the leadership of David Greenspan, a Toronto lawyer. It was one of the few arguments Bob ever lost!

One of the reasons Bob was able to speak up so forcefully was his uncanny ability to tell the absolute truth, however painful, in very funny ways. It could fairly be said that he insulted the best of them, but almost always left them laughing. He was genuinely fun to be around. His teasing wit, however, never masked his sharply analytical mind, and his joke-telling never belied his superior intelligence.

In later years, he took to sleeping through the more boring parts of management meetings, a cigarette dangling dangerously close to the flammable carpet. He would often startle his colleagues by snapping awake and firing off a



Bob Adamson addresses a managers' conference shortly before he retired.



Relaxing after a heavy schedule at the 1981 Managers' conference in Montreal, are, from left, Bob Adamson, George Anderson, Peter Crombie, Lorette Goulet, Bob Couillard, and Vicky Garland.

comment which neatly cut to the heart of the debate. In the meantime, the Corporate Secretary would have deftly slipped an ashtray under his limp right arm. Bob even did this in meetings with ministers and got away with it.

Most other times, he had superhuman stamina. On several occasions, at tense federal-provincial meetings (the cottage industry of the seventies), he could be observed downing the better part of a bottle of Wild Turkey bourbon late into the night and the next day holding an audience spellbound on the intractable subject of federal-provincial power sharing. His work at these meetings provided the basis for an efficient and accessible mortgage market in Canada, and for a host of social programs which sheltered thousands of poor families. He fought hard for rent-gearied-to-income housing at a time when the powerful Department of Finance was dead set against it. Pierre Trudeau once called him "Canada's social conscience on housing."

Bob's mind may have been the only organized thing about him and his hard-driving lifestyle meant that he pursued his passions, chief among them golf and poker, with unmatched zeal. He could be gruff and irritable some days, but he was more often generous with people and about them. One colleague once wrote to him, saying, "No individual showed me more compassion or believed in my abilities more than yourself." He taught young public servants at CMHC to be honest and vigorous in debate, but to remember that they served the government and the country first. Those who had the privilege to serve with him learned about pride in public service, and integrity in dealing with politicians and the vital role the public sector played in making urban Canada so livable.

(George Anderson is a former President of CMHC.)

AN INVITATION

WHO HELPED YOU?

As we progress through a career, there are usually people who have had a special effect on us. The influence is often, but not necessarily, exerted early on in one's career. It is often the result of good example, mentoring, caring and nurturing, or of teaching or encouragement. Perhaps there are other ways, as well.

Hélène Dauphinais, Market Analyst in Sherbrooke Branch, took the time to prepare a short article about two CMHC people who were influential in her early career. In reviewing copy for this issue, the Editorial Board felt that Hélène was on to a good thing: perhaps many, if not most, other CMHC employees can relate similar stories about members of our staff, past or present, who had some kind of positive influence on their own professional or personal development.

"My first supervisor, Eric Tsang, showed enormous patience teaching me to synthesize and clarify my thought process ... the points he stressed to me have become my trademark, so to speak," she said.

Rather than run Hélène's story on its own, the Board decided to invite other employees to take a few moments to put in words an experience or two of their own on this subject. We'll publish an article about past or present colleagues who influenced your working life at CMHC.

Staff can send their notes to RGGREEN at NO7 by CORONET. If alumni wish to contribute as well, our mailing address is inside the front cover. Here's YOUR chance to say "thank you" to a special person who influenced you and your career. Perhaps they never knew how much their actions or example meant to you - now you can tell them.

If we get a lot of responses, we may have to choose, or reduce the length of each contribution. Send your story as soon as possible for the best chance to be included.



"Mom, I SAW A HOUSE"

by Sharon McIntyre

**THIS STORY
GREW OUT OF
COMMENTS
MADE AT
CALGARY'S
50TH
ANNIVERSARY
GATHERING.**

When Elizabeth Dean heard her daughter call out, "Mom, I saw a house we can buy!" one day after school in 1968, she had no idea that she and her husband Roy would eventually buy it as their first house and live in it for some 30 years. Their daughter's discovery also initiated more than 300 monthly visits to the Calgary

CMHC branch – where the Deans still drop in to say "hello" and make their mortgage payment.

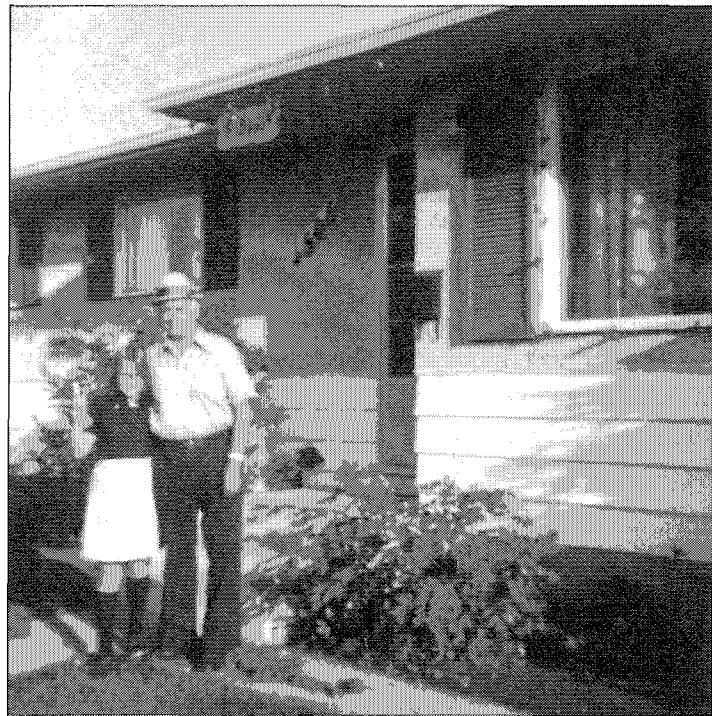
MERCHANT NAVY

Roy Dean began an exciting and often dangerous career with the Merchant Navy in 1945. Over the next six years, he traveled around the globe three times while transporting military supplies, personnel, food and equipment to army and navy servicemen worldwide. Merchant Navy vessels were prime targets for enemy attacks as they were the supply lifeline for allied forces.

After 1947, Roy worked for private transportation and mining companies in Calgary and Dawson Creek, until he joined the Royal Canadian Navy Air Branch at the start of the Korean War. He completed his training, but an accident resulting in a serious leg injury caused him to be medically discharged in 1957. By this time, Roy had met Elizabeth while he was stationed in Nova Scotia, and they married in 1956.

CALGARY HO!

Merchant Marines were not eligible for veterans' benefits after the war, and Roy had no education or home ownership grants. So, by the time the Deans packed their three young daughters and their cat into a station wagon in 1967 and began the long drive from Nova Scotia to Calgary, they had lived in numerous rental accommodations and called Ontario, B.C. and Nova Scotia "home." Elizabeth chuckles, "We had moved so often, my father used to joke, 'Is the rent due again?'" But Roy had his heart set on moving to Calgary to settle down and build some stability for his family.



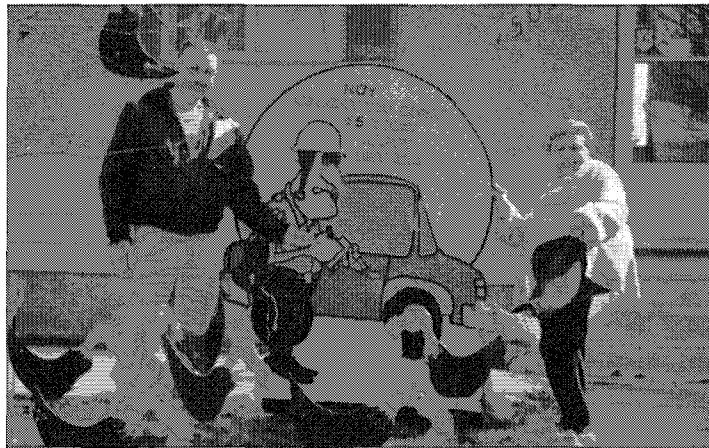
Veronica Dean with Grandpa in front of her Calgary home in the 1970s.

After the cross-Canada trek, they got the girls in school, rented a house and began looking for a home they could afford to buy. When young Karen came home one day and told her parents about a house for sale right across from her school ... she seemed determined to have it. "It was her house. She wanted this house. I don't know why," explains Elizabeth. There were other houses in the vicinity that required lower down payments, but the bungalow on Northmount Drive seemed destined to become the Dean residence.

The house wasn't perfect. It needed paint. It was a bit drab. Elizabeth wasn't too keen, but it was close to schools, church and shopping. "Everything was so close and convenient, and the girls liked it, so with CMHC's help, we bought it." The Deans were able to secure a direct, 30-year mortgage from CMHC at a fixed interest rate of 6.25 percent. That means their current monthly tax bill is now higher than their mortgage payment! When a call came in from the Winnipeg CMHC branch a few years ago, asking the Deans if they would like to pay off the remainder of their mortgage, Roy declined the offer and



WE CAN BUY!"



The house and its residents age gracefully together!



Roy and Elizabeth Dean.

joked, "Sure, if you lend me the money at 5 percent!" Needless to say, CMHC Calgary will still enjoy the Deans' monthly visits for a few more years, until the mortgage is paid out in 1998.

Roy Dean is a very satisfied CMHC customer. "We might never have become homeowners without CMHC's help. The only grudge I hold against CMHC is when they cut out that P.I.T. (Principal, Interest, Taxes). That used to make it so easy. But, honestly, we couldn't have had better mortgage people than CMHC. They never bugged us when times were tough and we had to delay a month's payment. They've always been understanding and helpful."



Some 50 years after joining the Merchant Navy, a decorated veteran.

I STILL DON'T LIKE THIS HOUSE...

Elizabeth still isn't crazy about the layout of the house, yet is quick to add, "But we'd never move. We couldn't get fantastic neighbours like this anywhere else. We shovel each other's walks, bring each other homemade bread, and watch out for each other. We just love it here." The bungalow on Northmount Drive has seen three daughters grow up and marry; it has lodged snowbound co-workers; and its front yard saplings have grown into stately trees. The Deans realize that their first home is more than four imperfect walls. It's the life that they've built around them.



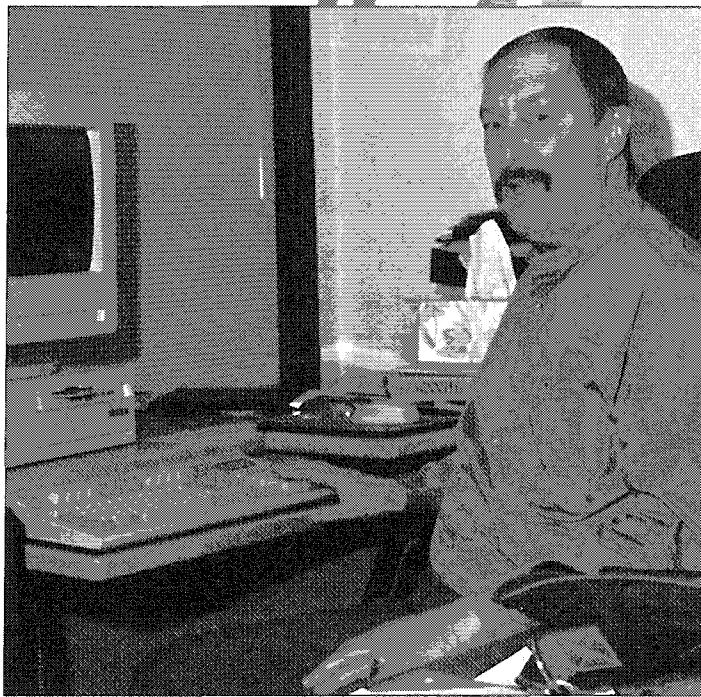
NORM PETERSON RETIRES

Norm Peterson, Default Management Officer in Winnipeg Branch, retired recently after spending his entire CMHC career in Winnipeg.

Norm held down a wide variety of positions during his years at CMHC, from appraisals to social housing and Rural and Native Housing, and from briefing note preparation to federal/provincial relations work.

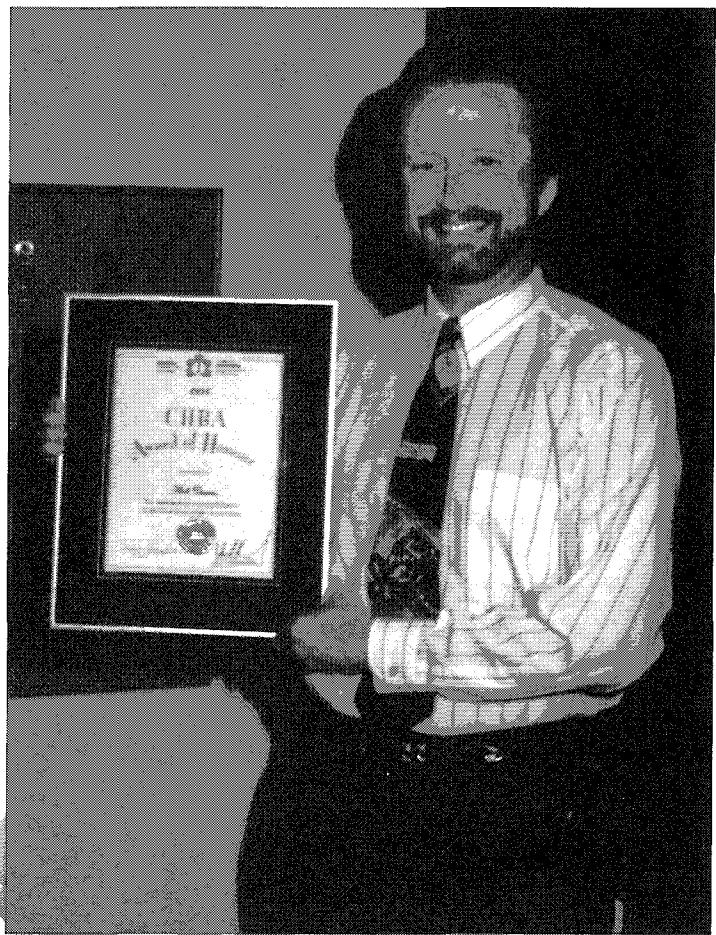
An avid photographer with an interest in writing, he had several articles published in Perspective over the years.

Reminiscing over his CMHC career, Norm still remembers the very large ashtray in the branch lobby, where people used to burn their mortgage documents after making the final payment! He says the biggest change he saw was the swing from social housing to business. "We delivered quality social housing programs - I was sorry to see them go."



Norm Peterson in his almost-cleaned-out office.

BOB DENNIS HONOURED



Bob Dennis with his award certificate outside Kelowna Branch.

Bob Dennis, RHP, Manager of Technical Resources in CMHC Kelowna, received the 1995 CHBA Award of Honour for outstanding contributions by an individual to the Association. Two such awards are given each year, one to an individual and one to a builder-member.

Bob has served on the Board of Directors of CHBA Kelowna for six years, and is very active in the local association; he is master of ceremonies at many meetings, and was instrumental in launching the Okanagan Housing Awards to recognize excellence in housing throughout the Okanagan Valley. These awards are now in their fifth year, and Bob is Chief Judge for the awards program.

CALGARY PARTIES!

Calgary Branch employees, past and present, gathered to celebrate 50 years. Among many alumni present was Peggy Taylor (black dress, centre front of both group photos), whose World War II exploits as a parachutist and Free-French Resistance agent were detailed in *Perspective* in January 1994.



Peggy Taylor, left, takes the opportunity to chat in French with Sharon McIntyre, Calgary Branch Communication Officer, as long-time customer Elizabeth Dean (see separate story in this issue) sits in the background.



MEMBERS OF THE PRESIDENT'S ADVISORY COUNCIL (1996)



Front row, from left to right:
Annette Dillon, Iromi Amit,
Cheryl Duke (alternate Prairies
& N.W.T.), Sue Dinckik, Karen
Ungerson, Josée Garneau, Diane
Dawe, Francine Charbonneau and
Meena Andrews (co-ordinator).

Back row, from left to right:
Andrea Percy, Mischa Hayek,
Sylvain Larivière, Bonnie
McNamara, Bill Hall, Phil Ellis,
David Scherlowski, Brian Kelly
and Marc Rochon (President).



FROZEN BATHTUBS AND OTHER STORIES

by David Buchanan

Max Bacon and I were two of the many planners recruited in the U.K. for CMHC in the summer of 1954. We arrived in dribbles and drabs over the next few months. Sam Gitterman and Alan Crossley were the welcoming committee, and the late Humphrey Carver oriented us to the Canadian scene.

I don't really buy stories about the "good old days." You take them one at a time and make the best of it. But I have a couple of memories...

When I was Regional Architect for the Prairies working in the Winnipeg office, Steep Rock Iron Mines were proposing to extract iron ore from a lake bed near Atikokan – at that time, a mere dot on the map. They needed housing for their workforce, so they came to CMHC for advice. Limited Dividend housing with 40-year loans at 5-1/2 per cent were all the rage at the time, and a local developer was approached to see if he was interested. I was dispatched in the middle of winter to investigate the site – armed with a preliminary sketch plan, a scale, and an old war-surplus compass. The site was uncleared bush, three feet deep in snow, and littered with wind falls.

In navigating the site, I stumbled and

fell heavily into some buried rocks and smashed the plastic scale which had probably become brittle in the extreme cold. Back in Winnipeg, I duly reported on the site, and casually mentioned that I had smashed an engineers' scale, and please, could I have a replacement. Incredible as it may seem, I had to send a full report and the mortal remains back to head office before I could get a replacement! Not a word of sympathy for my black and blue ribs!

When I was Branch Architect in Ottawa, we got a report one cold winter's morning that water was freezing in the bathtubs at the Strathcona Heights apartments that CMHC inherited from Housing Enterprises of Canada. They had used a system of prefabricated bathrooms stacked one above the other in a steel frame.** The rest of the structure was built around them. The Branch engineer, "Bim" McIntyre and I were sent to investigate. Sure enough, one lady showed us her bathtub with a miniature skating rink in the bottom. We went down to the basement where a frigid draft was blowing down the

plumbing shaft. I got the job of climbing up the shaft using branch pipes for support. At the top, the draft was obviously coming from the peripheral soffit vents to the flat roof. Insulation had been applied over the ceilings of the living areas, but someone forgot to insulate the ceiling of the topmost level, and to close off the hole at the top. Horror of horrors – I was stuck at the top, and somehow managed to lower myself hand over hand until Bim announced I was at the bottom. Fortunately, we had

a staff plumber less than five feet tall and slimmer in girth who managed to install sufficient insulation to cure the frozen bathtubs.

** Many details of this particular construction and project may be found in *Perspective*, Vol. 24, July/August, 1989.

David Buchanan was employed by CMHC from September 1954 to December 1966. He is now retired, and lives in Victoria B.C.



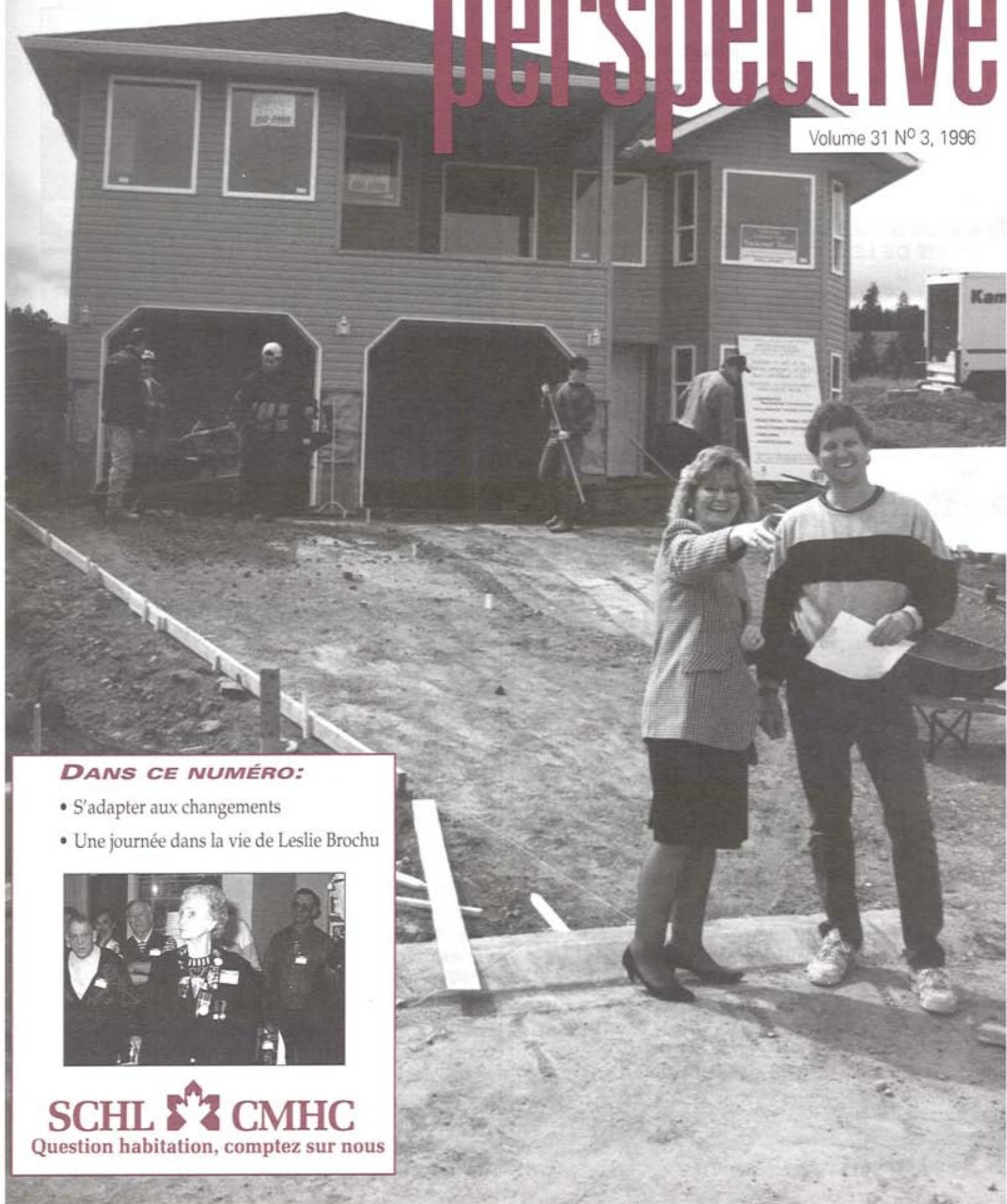
WHICH WAY?

If you cry "Forward!" you must make plain in what direction to go.

Anton Chekhov

perspective

Volume 31 N° 3, 1996



DANS CE NUMÉRO:

- S'adapter aux changements
- Une journée dans la vie de Leslie Brochu



SCHL CMHC
Question habitation, comptez sur nous



SOMMAIRE

1

S'ADAPTER AU CHANGEMENT

Valerie Marshall expose quelques mécanismes prévus par la SCHL.

3

UNE JOURNÉE DANS LA VIE DE LESLIE BROCHU

Seule au milieu d'une collectivité, à 200 km du plus proche bureau de la SCHL, comment cette employée de la SCHL tire-t-elle son épingle du jeu?

6

CHANGEMENTS SOUHAITABLES ET RÉALISATIONS

Aperçu selon Christina Haddad.

7

NOUVELLES PUBLICATIONS

Quelques nouvelles parutions.

8

HOMMAGE AU REGRETTÉ BOB ADAMSON

George Anderson nous rappelle quelques épisodes de la carrière d'un pionnier de la SCHL.

9

QUI VOUS A PRÊTÉ MAIN FORTE?

Est-ce qu'un employé ou «ex-employé» de la SCHL a beaucoup influencé votre carrière?

10

MAMAN, J'AI TROUVÉ UNE MAISON!

Les répercussions du prêt direct à Calgary d'après Sharon McIntyre.

12

ACTIVITÉS DANS LES SUCCURSALES

Rapports de Winnipeg, Calgary et Kelowna.

14

PAS FACILE D'OBTENIR UN INSTRUMENT DE RECHANGE!

Un retraité nous parle du bon vieux temps.

COUVERTURE



Tous les ans depuis quatre ans, les étudiants de l'école professionnelle University College of the Caribou se joignent au service local de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations afin de bâtir une maison. Cela leur donne l'occasion de démontrer leurs talents et d'apprendre sur le tas. Les maisons sont ensuite vendues au prix du marché, au grand plaisir des acheteurs qui obtiennent ainsi une maison de haute qualité. À titre de directrice de l'Association, membre du comité de construction et employée de la SCHL, Leslie Brochu, à gauche, constate l'avancement des travaux. Sur la photo, elle discute avec l'enseignant et directeur des travaux Mark Poulsen, de la vue imprenable qu'offre cette maison juchée au sommet d'une montagne.

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, 700, ch. de Montréal, Ottawa (On) K1A 0P7.

PERSONNEL ET COMITÉ DE RÉDACTION

J.P. DesRosiers
Commercialisation et Affaires publiques
Représentant de la haute direction au sein du comité de rédaction

Rédactrice en chef
Hélène Côté-Dupuy
Présidente du comité de rédaction

Valerie Marshall
Commercialisation et Affaires publiques

Rédacteur
Rick Green, ABC
Staigh & Green Communications

Membres du comité de rédaction :
Frances Harding
(Commercialisation et Affaires publiques)

Judy Saunders
(Assurance)

Danielle Allard
(Division des ressources humaines)

Jean Breau
(Bureau régional de l'Atlantique)

Pamela Duncan
(Division des technologies de l'information)

SAVOIR PRENDRE DES RISQUES

Je préfère l'expression «Danser au bord du toit» à «Prendre des risques». J'invite toutes les femmes à le faire, à explorer de nouvelles options, à prendre des risques sans crainte.

Wilma Mankiller, Chef de la nation cherokee

Canada



«Puissiez-vous vivre en des temps palpitants», de dire un proverbe chinois (que certains qualifient plutôt de malédiction). De nos jours, nous vivons tous dans ce que nous pourrions appeler des «temps palpitants». Notre quotidien se compose presque invariablement de situations stressantes, notre vie familiale entrant en conflit avec notre vie professionnelle et, de surcroît, les technologies se succèdent avant même que nous ayons pu les maîtriser, le tout baignant dans une atmosphère de défis économiques.

À la SCHL, les employés des Ressources humaines savent que les personnes touchées par le changement ont besoin d'aide pour y faire face. Selon Pierre Robinson, chef, Services de formation, «les personnes ont besoin de soutien en période de changement, et ce soutien peut revêtir diverses formes suivant les circonstances».

D'entrée de jeu, certaines personnes semblent s'adapter au changement, n'y réagissant que plusieurs mois plus tard. Certains voient d'un mauvais œil le changement, alors que d'autres accueillent volontiers tout changement. Si, comme le souligne Pierre, certains de vos employés considèrent le changement comme constructif, alors tout le monde s'en porte mieux.

«Nous essayons d'aider les employés à envisager le changement de manière positive», affirme Pierre.

«La SCHL a toujours été un chef de file dans le domaine de la formation», dit-il. De plus, la formation sur le changement ne diffère en rien de la formation dans d'autres domaines.

À la demande de la SCHL, des spécialistes ont élaboré plusieurs ateliers pour aider les employés à s'adapter au changement. Dans l'un d'eux, intitulé «J'évolue dans mon milieu, et...», les employés exposent les changements auxquels ils sont ou ont été confrontés, partageant leurs émotions, leurs perceptions et leurs réactions. Dans le cadre des exercices de l'atelier, les employés dégagent les gestes concrets qu'ils peuvent poser pour s'aider à traverser les périodes de transition. Cet atelier a permis aux employés d'avoir un aperçu des répercussions du changement.

Une autre séance de formation, offerte par le Secteur de l'assurance, de la gestion foncière et de l'administration de l'actif, explique comment les humains réagissent au changement et expose des stratégies que pourraient appliquer les employés afin de traverser en douceur des périodes de changement organisationnel.

Le Conseil des ressources humaines a récemment approuvé un processus de formation sur les changements et les transitions à l'intention de tous les gestionnaires. Selon Pierre, la moitié des gestionnaires de la Société auront reçu cette formation d'ici la fin de 1996, non seulement pour qu'ils puissent réaliser les changements nécessaires, mais encore pour les aider, eux et leurs groupes d'employés, à s'adapter au nouvel environnement.

Un autre groupe de personnes a besoin d'aide : ceux qui aident les autres. Des ateliers

intitulés «Une journée pour moi-même» ont été offerts aux employés des Ressources humaines afin de les aider à surmonter le stress émotionnel qu'ils subissent.

Élise Pagé, administratrice, Formation, au Bureau national, a suivi un de ces ateliers. Elle a déclaré avoir particulièrement apprécié le volet sur la sympathie et l'empathie et sur la façon d'écouter les problèmes des autres sans pour autant en faire les siens.

Elle a également aimé les trucs qu'on y a donné pour avoir un mode de vie sain, depuis l'établissement d'une bonne routine quotidienne jusqu'à la consommation d'aliments sains afin de combattre le stress.

Elle a trouvé salutaire l'atmosphère de partage régnant au sein du groupe. «Cet atelier permet de réaliser comment les autres personnes sont touchées», a-t-elle ajouté.

Pierre soutient avoir reçu des témoignages de certains employés ayant suivi ces ateliers, qui lui ont écrit ou l'ont appelé pour lui dire qu'ils avaient beaucoup appris sur la façon de s'adapter au changement.

Les ateliers sur le changement ont surtout été «axés sur les gestionnaires», selon Pierre; ainsi, quiconque voudrait en savoir plus sur ces ateliers doit s'adresser à son gestionnaire.



JUSTE POUR LE PLAISIR : CE QUE LES GENS PENSENT DU CHANGEMENT

«Le changement...c'est ce que les gens craignent le plus.»
Fedor M. Dostoïevski

«Le monde déteste le changement, mais
c'est la seule voie du progrès.»
Charles F. Kettering

«Vivre, c'est changer. La perfection est le fruit de
fréquents changements.»
John Henry Newman

«Le seul être sûr de lui, c'est celui qui entretient le rêve
chimérique de ne rien changer.»
George M. Wrong

«Ne vous lamentez pas de voir le monde changer; s'il ne changeait
jamais, vous auriez raison de vous lamenter.»
William Cullen Bryant

«La vie appartient aux vivants, et les vivants doivent
s'attendre au changement.»
Johann Wolfgang von Goethe

«Tant que je peux concevoir quelque chose de mieux que
moi-même, je m'inquiète, sauf si j'essaie de lui donner jour ou
suis obligé de lui céder ma place.»
George Bernard Shaw

«L'homme raisonnable s'adapte au monde; l'homme déraisonnable
s'obstine à essayer d'adapter le monde à lui-même. Tout progrès
dépend donc de l'homme déraisonnable.»
Samuel Butler

2
«Plus ça change, plus c'est la même chose.»
Alphonse Karr

«Changer pour mieux nous rebute souvent. Les vieux souliers ont
déjà été neufs - et détestés.»
Georges Iles

QUE FAIRE SI UN CLIENT VOUS FAIT FAUX BOND ?

Vous devez déjeuner avec un client. Vous attendez et attendez encore, mais le client ne se présente pas. Que faire?

Si vous avez vous-même réservé au restaurant,appelez le bureau de votre invité 20 minutes après l'heure du rendez-vous. Si personne au bureau ne peut expliquer le retard, attendez encore 30 minutes.

Après ce délai, vous pouvez déjeuner seul ou quitter le restaurant, mais si on a retenu une table pour vous, laissez un pourboire substantiel.

Notez quelques mots de regrets au dos de votre carte d'affaires et laissez-la au maître d'hôtel au cas où la personne se manifestera plus tard.

Si votre invité ne vous appelle pas au cours de l'après-midi, laissez un message à son bureau pour vous enquérir de son état.

Si vous recevez un appel d'excuses, minimisez l'incident et employez-vous plutôt à fixer un nouveau rendez-vous pour le déjeuner.

(Extrait de *Working Communicator*
Chicago IL.)



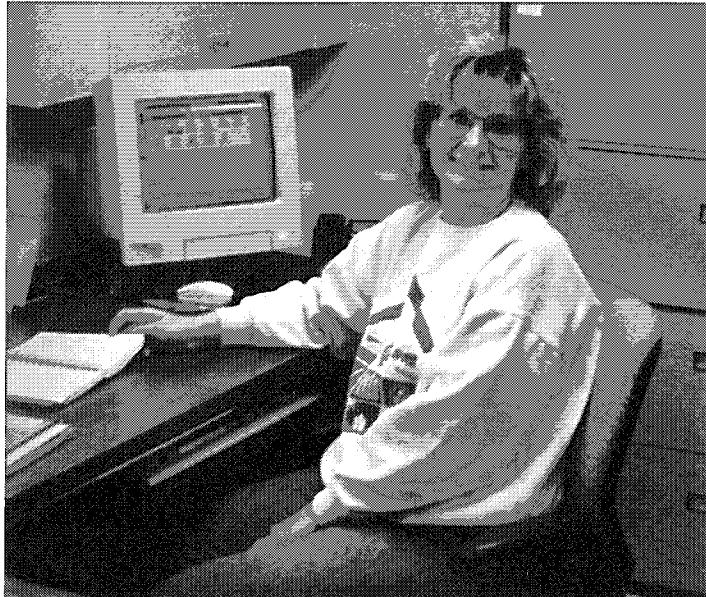
LESLIE BROCHU : LA SEULE EMPLOYÉE DU BUREAU LOCAL DE KAMLOOPS

La plupart d'entre nous connaissons des collègues prêts à nous venir en aide quand ça va mal ou même quelqu'un, tout près ou dans un bureau voisin, avec qui parler d'une idée ou d'un événement.

Ce n'est pas le cas de Leslie Brochu, du moins pas dans la collectivité où elle travaille. Le plus proche employé de la SCHL se trouve à deux heures de route. Elle compte parmi les employés de la SCHL qui travaillent désormais sans collègues à leurs côtés, mais reliés avec ces derniers par la technologie, et qui continuent de représenter la SCHL dans des endroits où cette dernière avait autrefois pignon sur rue. Leslie était directrice du bureau local de Kamloops, C.-B. «Ça n'a pas beaucoup changé, dit-elle. En fait, j'ai plus de temps qu'auparavant à consacrer aux rapports avec mes clients.»

Autrefois au service de la B.C. Remote Housing, où elle dirigeait le bureau de la région du Nord, Leslie avait déjà rencontré les directeurs de la SCHL Ron Renko (de la Succursale de Victoria, maintenant retraité), Hal Bottomley (Kelowna) et George Fessenden (Prince George); elle a donc pu facilement passer au service de la SCHL il y a 15 ans. Aux abords de la ville de Kamloops, le territoire que dessert Leslie comprend quelques centres, depuis Revelstoke, en passant par Merrit, jusqu'à la 70 Mile House, là où la succursale de Prince George prend la relève.

Que fait donc une personne constituant le seul employé d'un bureau? La fonction la plus importante qu'elle doit exercer, c'est de représenter la Société dans l'ensemble du territoire et d'assurer une présence locale. D'ailleurs, cette dernière tâche témoigne bien de la sagesse de la Société. Sur ce point, cette fonction est analogue à l'ancien poste de directeur du bureau local, la charge des employés et



Leslie Brochu a installé son bureau de la SCHL chez elle, à Chase, C.-B.

l'administration entière du bureau en moins. Cela permet ainsi de se consacrer davantage aux activités relatives aux rapports avec les clients.

Leslie essaie de réserver deux jours par semaine aux fonctions administratives et à la préparation dans son bureau à domicile. «J'y parviens rarement; le plus souvent, je dois me rattraper le soir ou la fin de semaine», admet-elle. Elle doit aussi remplir des fonctions occasionnelles, par exemple assister aux réunions mensuelles à la Succursale de Kelowna, dont elle relève, ou à des réunions au bureau régional ou au Bureau national, siégeant à un comité ou collaborant à un projet. De plus, elle présente autant d'ateliers et de colloques que possible. En fait, compte tenu des présentations à de petits groupes, elle offre presque une séance par semaine, mais au moins un atelier ou colloque d'envergure tous les mois à l'intention des prêteurs ou d'autres groupes.

Leslie est le premier point de contact des promoteurs avec la SCHL, qui lui posent souvent cette question : «Pensez-vous que la SCHL serait intéressée à...» Elle recommande les projets aux personnes concernées, à la succursale de Kelowna ou à un souscripteur, Logements collectifs, à Vancouver.

Perspective a accompagné Leslie Brochu au cours d'une journée normale de travail. Le vendredi, la journée finit souvent plus tôt que les autres jours. Personne ne souhaite qu'on lui rende visite pour affaires le vendredi après-midi, à moins qu'il ne s'agisse d'une véritable urgence!



Leslie rencontre des employés d'une succursale de la CIBC.



Accompagnée de Patrick Lindsay de la Kamloops and District Real Estate Association, Leslie discute de la bonne performance des trousseaux que la SCHL a mis au point à l'intention des acheteurs de maisons.

UNE JOURNÉE TYPIQUE DE LESLIE :

9 h Leslie se rend en voiture à une succursale de la Banque canadienne impériale de commerce située dans un centre commercial pour y rencontrer la directrice, Karen Grey, et le préposé aux prêts, Ron Henrickson. Elle profite de ces brèves réunions pour parler de produits et de services nouveaux ou modifiés et pour résoudre des problèmes. Manifestement, Leslie est très connue et bien accueillie.

9 h 40 Leslie se rend au bureau de Purolator pour y cueillir une énorme boîte renfermant un nouveau comptoir d'étalage. La boîte est chargée à l'arrière de sa camionnette.

9 h 50 Bref arrêt dans un atelier d'imprimerie d'où Leslie rapporte une nouvelle série de cartes de visite. «Maintenant, j'en distribue à la tonne, dit-elle.»

10 h Leslie se rend en voiture au bureau ouvert au public de la *Kamloops and District Real Estate Association* (KADREA) pour y rencontrer le cadre exécutif Patrick Lindsay. Ils y discutent de plusieurs sujets, depuis l'utilisation des trousseaux d'accès à la propriété produites par la SCHL, qui donne de bons résultats, jusqu'à une campagne publicitaire pilote pour diffuser régulièrement certains messages de la SCHL. Ils parlent également du projet d'un foyer d'hébergement pour les enfants de la rue coparrainé par la *Real Estate Foundation*.

Cette discussion montre à quel point il est important que le représentant connaisse à fond tous les programmes et services de la SCHL, et Leslie peut suggérer les domaines où les diverses activités de la SCHL peuvent s'avérer utiles. Enfin, ils s'entretiennent d'un projet communautaire pour mettre à la disposition de propriétaires-occupants des piles pour remplacer celles des détecteurs de fumée.

Puis, on déballe le nouveau comptoir d'étalage et on l'installe dans le bureau de la KADREA. De petits morceaux de matériel d'emballage en plastique apparemment chargés d'électricité statique se collent partout. (Si quelqu'un connaît un moyen facile de se débarrasser de ces «sangues», je crois bien que tous les bureaux extérieurs en seraient ravis! Que cette personne nous transmette son truc, et nous passerons le mot.)

Chemin faisant vers le prochain arrêt, Leslie explique les avantages d'entretenir de bons rapports avec les prêteurs agréés. «Ils me tiennent au courant de ce qui se passe, et même de la concurrence.» Un représentant de la concurrence a mis un prêteur en colère lorsqu'il lui a «rappelé» qu'il ne lui avait recommandé aucun client. Le prêteur lui a répondu qu'il ne voyait pas pourquoi il devrait changer de fournisseur, car il est bien servi localement. Cette disponibilité locale revêt beaucoup d'importance, ce qui pourrait indiquer à la SCHL une voie à suivre.

11 h Arrivée à Aberdeen, du haut d'une montagne surplombant Kamloops, où l'University College of Caribou et le service local de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations construisent conjointement une maison. Des étudiants apprenant un métier travaillent en partenariat avec des constructeurs; ils aiment démontrer leurs nouvelles compétences. Il s'agit de la quatrième maison construite de cette façon (une par année), et l'on peut apercevoir certains excellents éléments de finition, car la maison est presque terminée. Leslie est directrice de l'ACCH et membre du comité de construction; elle se rend donc souvent à cet endroit pour constater le degré d'avancement des travaux. La SCHL offre des services gratuits d'inspection pour soutenir la formation dispensée par l'enseignant chargé du programme.

12 h Dîner-causerie avec le directeur de la KALA (Kamloops Area Lenders Association) pour discuter du tournoi de golf pour cet été et des conférenciers des



À gauche, Leslie Brochu préside un dîner-causerie de l'association des prêteurs du secteur de Kamloops.



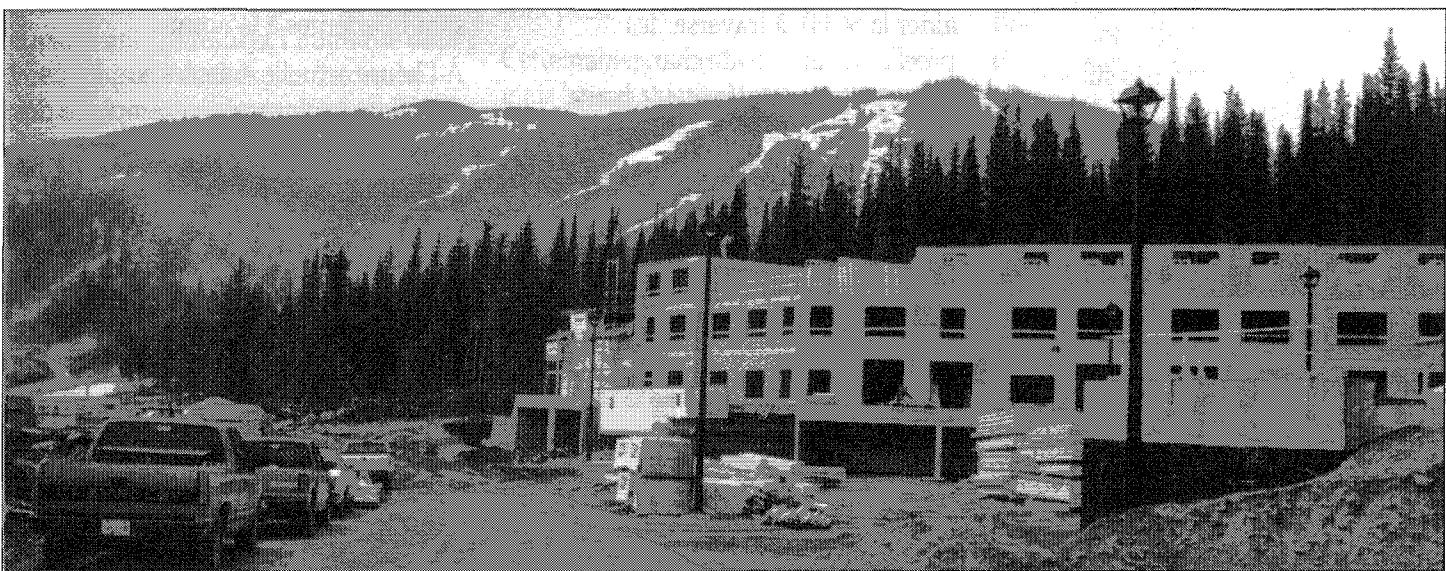
Deux employés de la Banque Royale examinent en compagnie de Leslie les documents offerts gratuitement au présentoir de la SCHL.

prochaines réunions. Huit personnes, de quatre banques différentes et d'une caisse populaire, assistent à ces réunions. À titre de présidente de ce groupe, Leslie préside les réunions.

13 h 30 Nous nous rendons à pied à la Banque Royale du centre-ville pour y vérifier le présentoir de la SCHL, le regarnir de documents à distribuer et remplacer des panneaux d'affichage par ceux envoyés par le bureau régional.

Leslie déménage ce présentoir à une autre banque environ toutes les deux semaines et voit à ce qu'il soit toujours bien garni. Elle rencontre brièvement un employé de la banque et un entrepreneur en rénovation qui avait affaire à la banque.

14 h 30 Début du trajet de 40 minutes vers Sun Peaks, où la SCHL a assuré beaucoup de créances hypothécaires. Sun Peaks est une collectivité et un



Le secteur florissant de Sun Peak Ski Resort bourdonne d'activités de construction, et la SCHL y prend part en assurant les créances hypothécaires de nombreux logements en copropriété. Aux premiers jours du mois de mai, un peu de neige recouvre encore certaines pentes.

centre de ski fonctionnant à longueur d'année. La célèbre skieuse canadienne Nancy Greene y occupe le poste de directrice de l'école de ski et son mari, Al Raine, celui de directeur général.

Ce centre en pleine expansion fait beaucoup envie. L'infrastructure est en place, et certaines propriétés en construction sont déjà toutes vendues. On prévoit que ce centre de villégiature attirera des clients des miles et des miles à la ronde et pourrait éventuellement attirer la clientèle de Whistler.

Sun Peaks est l'un des deux grands chantiers de construction près de Kamloops, ce qui laisse supposer que l'économie s'y porte mieux que dans d'autres centres. L'autre chantier est un vaste centre de loisir comptant quelque 1 500 logements, un parc thématique et un restaurant au sommet de la montagne accessible par téléphérique, le tout situé dans la réserve indienne de Kamloops (bande indienne de Shuswap), juste de l'autre côté de la rivière. En outre, la construction résidentielle à Kamloops va bon train, et en particulier sur le flanc des montagnes entourant la ville.

16 h 30 Nous retournons en ville. Il est trop tard pour effectuer d'autres visites. Leslie retourne à son bureau, situé dans le sous-sol de sa maison, pour vérifier le courrier, les messages CORONET et les documents envoyés par télécopieur avant de préparer le souper familial.

Cette nouvelle expérience montre clairement que des postes de représentant local contribuent à la réalisation des objectifs de la Société, mais aussi que les clients acceptent bien cette nouvelle réalité, ce qui est de bon augure.



CHANGEMENTS SOUHAITABLES ET RÉALISATIONS

par Christina Haddad

Le premier sondage sur le climat organisationnel s'est déroulé en 1988, et un autre a eu lieu en 1991. Quatre ans plus tard, soit en novembre 1995, la SCHL a mené un sondage sur le climat organisationnel auprès des employés afin de tâter le pouls de l'organisation.

Le taux de réponse, 84 p. 100, a été exceptionnellement élevé. Cela témoigne de l'importance que les employés attachent à ce que la haute direction entende leurs vues, au fur et à mesure que la SCHL, avec son nouveau mandat, instaure sa nouvelle structure.

Afin de comparer les résultats à ceux des sondages antérieurs et à la norme Hay, le dernier sondage s'est penché sur certaines questions déjà soulevées par les sondages de 1988 et 1991, et en particulier à celles touchant le milieu et la culture à la SCHL, à l'engagement des employés envers la SCHL et à leur satisfaction quant à celle-ci comme lieu de travail. Dans le dernier sondage, on a également tenté de mesurer de nouvelles questions à la SCHL, comme la mise en œuvre de la GQT et de ses méthodes, ses répercussions sur les activités quotidiennes ainsi que la gestion du changement à la SCHL.

Les résultats varient beaucoup. Parmi les points très constants ou ayant progressé par rapport aux sondages antérieurs, citons la qualité du service à la clientèle, l'organisation de la charge de travail et l'efficacité des méthodes. Ces résultats témoignent des efforts qu'ont déployés les équipes d'amélioration de processus et d'autres membres d'initiatives sur la qualité afin de corriger des méthodes opérationnelles inefficaces et de rendre la SCHL plus concurrentielle. Au nombre

des autres résultats positifs, mentionnons les cotes globales de satisfaction professionnelle, les cotes accordées aux superviseurs, et en particulier à l'attention qu'ils accordent à l'harmonisation de la vie professionnelle avec la vie familiale, les conditions de travail en général et l'engagement envers la santé et la sécurité.

Toutefois, les employés estiment que certains points méritent d'être améliorés afin de parfaire le milieu de travail de la SCHL, notamment au chapitre de la clarté de l'orientation et des plans visant la réalisation des objectifs stratégiques, de la crédibilité et de l'efficacité des communications et de la collaboration entre les employés. L'Équipe de la transition, qui vient tout juste d'être formée pour aider la SCHL à traverser les prochaines années de changements, montre sans conteste que la haute direction tient absolument à ce que l'orientation que compte prendre la SCHL soit claire et communiquée sans tarder à tous les employés en temps opportun.

La mise sur pied du Conseil des ressources humaines illustre bien la transparence avec laquelle la direction a réagi au sondage sur le climat organisationnel. Le Conseil est conscient de l'importance des ressources humaines au sein de la SCHL et met l'accent sur l'ouverture et la transparence démontrées au sujet de la manière dont les

questions touchant les ressources humaines sont abordées. Il donne également des instructions claires et précises concernant la sélection des questions à traiter et à résoudre.

Si nous comparons nos résultats à ceux d'autres organismes du secteur public, 62 p. 100 de nos cotes sont égales ou supérieures à la norme.

Par ailleurs, on ne s'étonne pas, dans le contexte actuel de la réduction des effectifs, que des questions comme le stress élevé, la rareté des occasions d'avancement, le moral bas et le peu de fierté à travailler pour la SCHL comptent parmi les autres points où les cotes obtenues par la SCHL ont été inférieures à celles de 1991 et à la norme Hay. Si nous comparons nos résultats à ceux d'autres organismes du secteur public, 62 p. 100 de nos cotes sont égales ou supérieures à la norme dans le secteur public, alors que 38 p. 100 de nos cotes sont inférieures à la norme.

À l'heure actuelle, tous les employés devraient avoir reçu un exemplaire des résultats du sondage sur le climat organisationnel pour leur division ou bureau et secteur ou région. De plus, chacun devrait connaître les deux ou trois principaux points auxquels s'attaquera son secteur ou sa région. En nous engageant à nous concentrer sur chacun de ces défis, nous exercerons une influence sur notre milieu de travail.

Christina Haddad — Analyste principale-mesure. Direction générale des ressources humaines et du développement organisationnel, Bureau national.



QUOI DE NEUF?

Votre maison est le titre d'une nouvelle série de fiches d'information s'adressant au consommateur et traitant de questions souvent demandées mais qui n'entrent pas dans le cadre des recherches de la SCHL. Ces fiches d'information permettent au Centre canadien de documentation sur l'habitation et aux employés des ressources techniques des bureaux extérieurs de répondre rapidement aux demandes de renseignements sur des sujets pour lesquels on ne trouve présentement aucune information succincte ou définitive. L'information, simple et concise, y est présentée noir sur blanc, donc facile à photocopier. Quatre nouveaux sujets viennent de paraître :

- Amiante (CE3)
- Chauffage à eau chaude par rayonnement par le sol (CE4)
- Les fenêtres (CE5)
- Mousse isolante d'urée-formaldéhyde (MIUF) (CE6)

Au cas où vous les auriez manquées, deux fiches ont été publiées auparavant : «Mesurez l'humidité dans votre maison» et «Les gaz de combustion dans votre maison».

Aînés. Tel est le titre d'une disquette personnalisée renfermant un ensemble d'outils de sondage et un guide d'utilisation pas à pas. Le programme est conçu pour préciser les besoins en services de logement et de soutien à l'intention des Canadiens âgés et y répondre. Il comprend un fichier de données sur la population qui permet aux utilisateurs d'afficher et d'analyser les services de logement et de transport offerts dans leur collectivité. Ce programme s'adresse aux groupes d'aînés, aux comités, aux associations et aux



conseils municipaux, aux promoteurs immobiliers du secteur privé et à de nombreux autres organismes que ce domaine intéresse. On peut se le procurer pour 125 dollars ou moins, selon le tarif dégressif applicable. Puisqu'il s'agit d'un produit très personnalisé, on ne peut l'obtenir qu'àuprès du Centre canadien de documentation sur l'habitation (CCDH).

Des terrains pour notre avenir : Guide sur les fiducies foncières et le logement abordable au Canada.

Manuel de 42 pages expliquant ce qu'est une fiducie foncière et comment on peut en constituer une. Il passe également en revue quelques problèmes importants et solutions que doivent envisager les collectivités locales établissant une fiducie foncière. Des exemples détaillés y sont présentés.

Cette publication se vend 3,99 dollars, mais les organismes locaux desservant des zones à faible revenu peuvent l'obtenir gratuitement auprès du Centre canadien de documentation sur l'habitation.

Se loger à bon compte : Guide sur le logement abordable grâce à l'autoconstruction collective est également offert gratuitement aux organismes locaux desservant des clients à faible revenu; sinon, il se vend 9,99 dollars, et on peut l'obtenir d'autres sources.

Ce manuel donne un aperçu du processus de l'autoconstruction ou de l'autorénovation collectives, depuis

la conception jusqu'à l'occupation. Parmi les sujets traités, mentionnons les outils de planification, les feuilles de contrôle des compétences et plusieurs études de cas.

Aperçu des débouchés extérieurs pour le secteur canadien de l'habitation est un ouvrage de référence de 394 pages à l'intention des entrepreneurs canadiens en construction résidentielle intéressés à exporter leurs produits ou services. Ce livre est le premier du genre, et il aidera les entreprises à dénicher, partout dans le monde, des marchés potentiels dans le domaine de l'habitation.

Ce livre brosse le portrait de plus de 50 pays et renferme des renseignements détaillés sur la demande de logements, les types de logements, la situation politique, les tendances de l'exportation, les codes et les normes. Pour chaque pays, on y dresse la liste des sources actuelles auxquelles on peut s'adresser pour en savoir plus.

Pavillons-jardins : Guide complet est une autre nouvelle publication qui est en fait constituée de huit sections distinctes réunies dans un relieur à feuilles mobiles. Le tout est offert pour 24,99 dollars, et chaque section se vend 4,99 dollars. Cette série est prometteuse et explique en détail la façon d'appliquer ce concept novateur de logement à l'intention des personnes âgées. Il s'agit de la seule source d'information du genre au Canada, et elle regorge de conseils pratiques.



HOMMAGE AU REGRETTÉ BOB ADAMSON

par George Anderson

Bob Adamson compte parmi les principaux architectes de la politique canadienne sur le logement et l'urbanisme. Il s'est éteint en juillet 95, à Ottawa, à l'âge de 73 ans. Il a travaillé pour le compte de la Société canadienne d'hypothèques et de logement de 1946 jusqu'à sa retraite, en 1982. C'était l'époque où le gouvernement fédéral était activement engagé dans le domaine de l'habitation, et Bob se retrouvait au cœur de toute intervention importante à titre de précieux conseiller des nombreux ministres et des présidents de la SCHL qui se sont succédés.

Né à Winnipeg, il a obtenu un baccalauréat en économie de l'Université du Manitoba et une maîtrise de l'Université de Toronto. De Toronto, il a déménagé à Ottawa, joignant la vague des Canadiens extraordinaires attirés par la fonction publique après la guerre. Il a occupé toute une série de postes à la Société, pour se hisser à celui de vice-président, Propositions et recherche. À ce titre, il a également représenté le Canada pendant de nombreuses années au Comité de l'habitation, de la construction et de la planification des Nations Unies. Nonobstant ces titres de poste, son véritable rôle consistait à s'occuper du volet intellectuel de la SCHL et, avec quelque réticence, à éduquer les jeunes employés souhaitant ardemment servir leur pays dans un domaine où l'on avait grand besoin d'améliorer le niveau de vie.

C'est un personnage aux allures saisissantes. Son collègue, Humphrey Carver, compare le jeune Adamson à l'œuvre de Augustus John qui est : brut, actif, sauvage et frappant. Il ne s'est jamais vraiment adouci. Il n'a jamais non plus laissé son rang ou les circonstances l'empêcher d'exprimer sa pensée avec un langage coloré et direct. Je me souviens d'une note de synthèse notoire qu'il a envoyé au gouvernement de Joe Clark en 1979 sur l'idée de rendre déductible l'intérêt hypothécaire. Adamson s'opposait à cette idée et, si je me souviens bien, a commencé sa note sur ces mots : «Rien ne conseille cette idée; c'est du gaspillage. C'est régressif et inflationniste.» Il fallait faire preuve de courage, car les Conservateurs croyaient avoir été élu en partie grâce à cette promesse.

Une autre fois, alors que Barney Danson était ministre de la SCHL, il a tourmenté la haute direction pour qu'on abandonne une étude sur la politique d'aménagement foncier au Canada. Certains ont cru, peut-être injustement, que Danson voulait tout simplement que cette étude apaise

la tourmente politique du milieu torontois de l'aménagement foncier. Adamson estimait que l'idée de réaliser une autre étude dans un domaine mille fois ressassé était vaine, ce qu'il a exprimé en ces termes : «Barney, réaliser une autre étude sur l'aménagement foncier, c'est comme pisser dans ses bottes pour se garder les pieds au chaud.» Danson n'en fit qu'à sa tête, et une étude complète sur le sujet fut réalisée sous la gouverne de David Greenspan, un avocat torontois. C'est l'un des rares combats qu'a perdu Bob.

Son étrange talent de pouvoir dire l'absolue vérité, quoique pénible, en termes très humoristiques était, entre autres, ce qui permettait à Bob de s'exprimer aussi ouvertement. On peut à juste titre affirmer qu'il a insulté les plus grands en les faisant rire presque à tout coup. Sa présence était vraiment appréciée. Son esprit taquin n'a toutefois jamais masqué son sens aigu de l'analyse, et son humour n'a jamais démenti son intelligence supérieure.

Les dernières années de son service, il prit l'habitude de somnoler durant les parties ennuyeuses des réunions de cadres, une cigarette se balançant dangereusement près de



Bob Adamson prend la parole lors d'une Conférence des directeurs, peu avant sa retraite.



De gauche à droite, Bob Adamson, George Anderson, Peter Crombie, Lorette Goulet, Bob Couillard et Vicky Garland se reposent après une journée fort chargée de la Conférence des directeurs de 1981, à Montréal.

la moquette inflammable. Il épatait souvent ses collègues en se tenant soudainement et en lançant un commentaire qui touchait droit au but. Le secrétaire de la Société en profitait pour glisser adroitement un cendrier sous son bras droit qui pendait. Bob s'est même comporté de la sorte lors de réunions avec des ministres sans qu'on lui en tienne rigueur.

La plupart du temps, il était d'une endurance surhumaine. À maintes reprises, lors de réunions fédérales-provinciales tendues (l'industrie artisanale des années 70), il a presque vidé une bouteille de whisky Wild Turkey aux petites heures du matin, puis le lendemain il subjugait un auditoire sur le problème insoluble du partage des pouvoirs fédéraux-provinciaux. Sa contribution à ces réunions a jeté les bases d'un marché hypothécaire efficace et accessible au Canada et d'une multitude de programmes sociaux ayant permis de loger des milliers de familles pauvres. Il a défendu avec féroce le principe du loyer proportionné au revenu à une époque où le puissant ministère des Finances s'y opposait catégoriquement. Pierre Trudeau l'a surnommé «la conscience sociale canadienne du logement».

L'intellect de Bob, c'est peut-être le seul aspect organisé de sa personnalité, et son mode de vie exigeant l'a probablement incité à écouter ses passions, et tout particulièrement le golf et le poker, avec un zèle inégalé. Il pouvait être bourru et irritable certains jours, mais le plus souvent il était généreux et élogieux envers les gens. Un jour, un de ses collègues lui a écrit ce qui suit : «Nul ne m'a montré autant de compassion ou cru autant en mes aptitudes que vous.» Il a enseigné aux jeunes fonctionnaires à la SCHL à être honnêtes et vigoureux dans un débat, mais à se rappeler qu'ils doivent d'abord et avant tout être au service du gouvernement et du pays. Ceux qui ont eu le privilège de travailler à ses côtés ont appris à être fiers d'être fonctionnaires et intègres dans leurs rapports avec les politiciens, et ils ont aussi appris le rôle vital que le secteur public a joué pour que les villes canadiennes soient si agréables. (George Anderson est ex-président de la SCHL.)

QUI VOUS A PRÊTÉ MAIN FORTE?

Dans la poursuite de notre carrière, habituellement certaines personnes ont exercé une influence particulière sur nous. Cette influence se produit le plus souvent, mais pas nécessairement, au début de notre carrière, par un bon exemple, de l'encadrement, de l'attention et du soin, un enseignement ou des mots encourageants ou par d'autres moyens, peut-être.

Hélène Dauphinais, analyste de marché à la Succursale de Sherbrooke, s'est donné la peine de rédiger un court article sur deux employés de la SCHL qui ont exercé une telle influence au début de sa carrière. En révisant cet article pour le publier dans le présent numéro, le comité de rédaction a pensé qu'Hélène lui indiquait une bonne piste : La plupart des autres employés de la SCHL, sinon tous, peuvent relater des histoires analogues sur des membres de notre personnel, encore en fonction ou non, qui ont exercé une influence positive sur leur évolution professionnelle ou personnelle.

«Mon premier superviseur, Eric Tsang, m'a patiemment enseigné à schématiser et préciser mon processus cognitif... les points qu'il m'a soulignés sont devenus en quelque sorte ma philosophie», nous raconte Hélène.

Au lieu de publier l'histoire d'Hélène, le comité de rédaction a décidé de convier d'autres employés à prendre quelques minutes pour traduire en mots une ou deux expériences qu'ils ont vécues à ce sujet. Nous publierons un article sur des collègues, actuels ou anciens, qui ont influencé votre carrière à la SCHL.

Les employés peuvent envoyer leur histoire par CORNET à RGGREEN au N°7. Si des anciens souhaitent apporter leur contribution, notre adresse postale se trouve à l'intérieur de la page couverture. Voilà une OCCASION UNIQUE de dire «merci» à un être spécial qui a changé votre vie et votre carrière. Peut-être ne sait-il pas à quel point ses gestes et son exemple ont compté pour vous — alors profitez-en pour le lui exprimer.

Si nous obtenons beaucoup de réponses, nous devrons peut-être faire un choix ou réduire la longueur de chaque histoire. Pour avoir les meilleures chances possibles d'être publié, envoyez-nous sans tarder votre histoire.



MAMAN, J'AI TROUVÉ UNE MAISON

par Sharon McIntyre

**CETTE HISTOIRE
EST ISSUE DE
COMMENTAIRE
FORMULÉS LORS DU
50^e ANNIVERSAIRE
DE CALGARY.**

Au terme d'une journée scolaire en 1968, Elizabeth Dean entendit résonner la voix de sa fille : «Maman, j'ai trouvé une maison qu'on peut acheter!». Elizabeth était loin de se douter qu'elle et son mari Roy l'achèteraient comme première maison et y habiteraient encore quelque 30 ans après. La découverte de leur fille incita également plus de 300 personnes par mois à se rendre à la succursale de la SCHL à Calgary, où les Dean s'arrêtent encore pour «saluer» les employés et faire leurs versements hypothécaires.

MARINE MARCHANDE

Roy Dean a commencé une carrière palpitante et souvent périlleuse avec la marine marchande en 1945. Les six années qui suivirent, lui ont permis de faire le tour du monde trois fois sur un navire qui transportait des fournitures militaires, du personnel, des vivres et du matériel pour les techniciens de l'armée et de la marine aux quatre coins du globe. Les navires de la marine marchande étaient des cibles de choix lors d'attaques ennemis, car ils ravitaillaient les forces alliées.

Après 1947, Roy a travaillé pour le compte de sociétés privées de transport et d'exploitation minière à Calgary et Dawson Creek jusqu'à ce qu'il s'enrôle auprès du service de l'air de la Marine royale du Canada au début de la guerre de Corée. Après avoir terminé son entraînement militaire, il a été réformé en 1957 en raison d'une grave blessure à la jambe. Entre-temps, il avait fait la connaissance d'Elizabeth alors qu'il était en station en Nouvelle-Écosse. Roy et Elizabeth se sont mariés en 1956.

10 CALGARY, NOUS VOILÀ!

Après la guerre, les employés de la marine marchande ne pouvaient plus toucher les indemnités d'anciens combattants, et Roy n'avait droit à aucune bourse d'études ni subvention d'accession à la propriété. En 1967, année où les Dean entassèrent leurs trois jeunes filles et leur chat dans une voiture familiale et entreprirent le long trajet devant les conduire de la Nouvelle-Écosse à Calgary, ils avaient vécu dans de nombreux logements locatifs et considéraient l'Ontario, la Colombie-Britannique et la Nouvelle-Écosse comme leurs chez-soi. «Nous sommes déménagés si souvent



Veronica Dean devant sa maison de Calgary avec son grand-père dans les années 70.

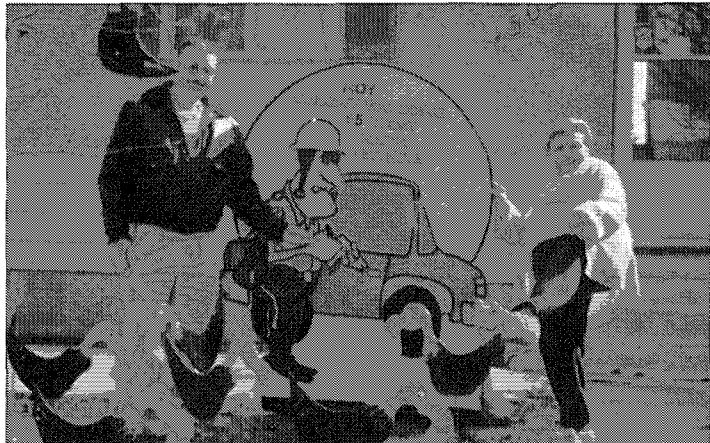
que mon père s'en amusait : «Est-ce encore la journée du loyer?», disait-il», nous confie Elizabeth en poussant un petit rire. Néanmoins, Roy était déterminé à déménager à Calgary pour s'y établir et offrir un peu de stabilité à sa famille.

Après leur traversée du Canada, les Deans ont inscrit leurs filles à l'école, loué une maison et commencé à chercher une maison qu'ils pourraient se permettre d'acheter. Lorsque la jeune Karen s'en retournant un jour à la maison a raconté à ses parents qu'elle avait vu une maison à vendre juste en face de son école, elle semblait décidée à l'avoir. «C'était sa maison. Elle voulait cette maison-là, je ne sais pourquoi,» explique Elizabeth. D'autres maisons avec des mensualités plus abordables se trouvaient dans le voisinage, mais le bungalow sur Northmount Drive semblait destiné à devenir la résidence des Dean.

La maison n'était pas parfaite. Il fallait la repeindre. Elle était un peu morne. Elizabeth n'en était pas folle, mais la maison était près de l'école, de l'église et des magasins. «Tout était tellement proche et pratique et, de surcroît, les filles l'aimaient; alors, avec l'aide de la SCHL, nous l'avons achetée.» Les Dean ont pu contracter un prêt hypothécaire directement de la SCHL, avec un amortissement de 30 ans et un taux d'intérêt fixe de 6,25 p.100. Ce qui signifie que leurs impôts fonciers mensuels sont maintenant plus élevés que leurs mensualités hypothécaires. Lorsqu'un employé de la succursale de la SCHL à Winnipeg a communiqué avec les



QU'ON PEUT ACHETER!



La maison et ses habitants vieillissent bien ensemble!



Roy et Elizabeth Dean.

Dean il y a quelques années pour leur demander s'ils étaient intéressés à payer intégralement leur solde hypothécaire, Roy a décliné l'offre en raillant : «Bien sûr, dit-il, si vous me prêtez l'argent à 5 p.100.» Évidemment, les employés de la succursale de la SCHL à Calgary auront le plaisir de recevoir les Dean tous les mois pendant quelques années encore, jusqu'à ce que la créance hypothécaire soit totalement remboursée en 1998.

Roy Dean est un client de la SCHL très satisfait. «Sans l'aide de la SCHL, nous n'aurions peut-être jamais pu devenir propriétaires d'une maison. La seule chose que je reproche à la SCHL, c'est d'avoir cessé de percevoir les impôts fonciers en même temps que le versement hypothécaire mensuel (principal, taxes et intérêts). Cela nous rendait la vie si facile. Mais, pour être francs, nous n'aurions pas pu trouver meilleurs créanciers hypothécaires qu'à la SCHL. Ils ne nous ont



Un vétéran décoré, quelque 50 ans après s'être enrôlé dans la marine marchande.

jamais harcelés en période difficile, lorsque nous avons dû retarder une mensualité. Ils ont toujours été compréhensifs et serviables.»

JE N'AIME TOUJOURS PAS CETTE MAISON...

Elizabeth n'a jamais aimé le plan de la maison, mais elle s'empresse d'ajouter : «Mais nous ne déménagerons jamais plus. Nous ne trouverons nulle part ailleurs des voisins aussi sympathiques que les nôtres. L'un déblaie la neige du trottoir de l'autre, lui amène du pain de ménage et surveille la maison. Nous aimons vraiment vivre ici.» Le bungalow sur Northmount Drive a vu trois filles grandir et prendre époux; il a abrité des collègues de travail surpris par une tempête de neige, et les jeunes arbres de sa cour d'entrée sont devenus imposants. Les Dean se rendent compte que leur première maison signifie bien plus que quatre murs imparfaits. C'est la vie qu'ils y ont cultivée.



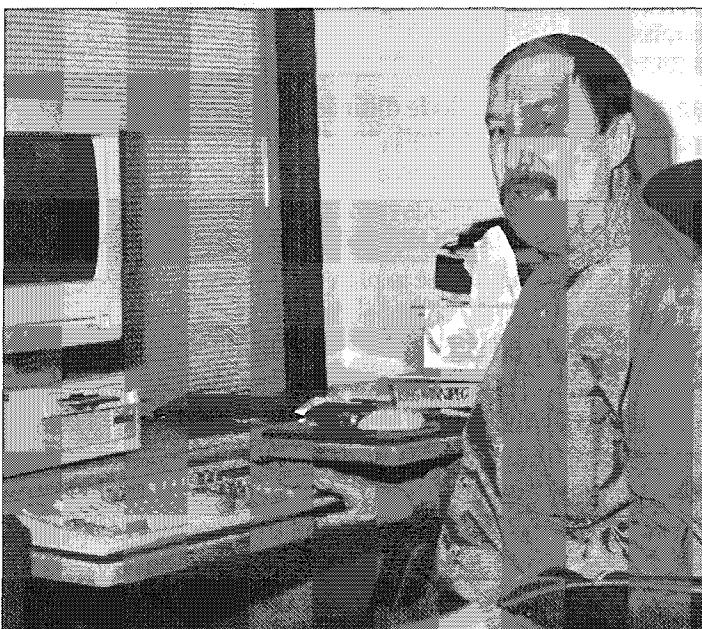
NORM PETERSON PREND SA RETRAITE

Norm Peterson, agent de gestion des cas de défaut, Succursale de Winnipeg, a récemment pris sa retraite après avoir consacré toute sa carrière à cette succursale de la SCHL.

Norm a occupé différents postes au cours de son service à la SCHL, depuis l'évaluation pour le logement social et le logement pour les ruraux et les Autochtones, en passant par la rédaction de notes d'information, jusqu'à la réalisation de travaux en matière de relations fédérales-provinciales.

Passionné pour la photographie et l'écriture, il a signé plusieurs articles dans *Perspective* ces dernières années.

Passant en revue sa carrière à la SCHL, Norm se souvient encore de l'immense cendrier dans le vestibule de la succursale dans lequel les gens brûlaient leurs documents hypothécaires après avoir acquitté leur dernier versement! Il croit que le plus grand changement dont il a été témoin a été le retrait du logement social pour mettre l'accent sur les activités commerciales. «Nous offrions des programmes de logement social de qualité; ça m'a brisé le cœur de les perdre.»



Norm Peterson dans son bureau presque immaculé.

BOB DENNIS HONORÉ



Bob Dennis montrant son certificat de distinction à l'extérieur de la Succursale de Kelowna.

Bob Dennis, PLRE, directeur des Ressources techniques à la Succursale de Kelowna, SCHL, a reçu l'Award of Honour de l'ACCH pour ses contributions personnelles exceptionnelles à l'Association. Deux certificats du genre sont décernés tous les ans, le premier à un particulier et le deuxième à un constructeur membre de l'Association.

Bob siège au conseil d'administration de l'ACCH à Kelowna depuis six ans et se montre très actif dans le service local de l'Association. Il préside de nombreuses réunions et a joué un rôle prépondérant dans le lancement des *Okanagan Housing Awards*, qui reconnaissent l'excellence dans le domaine de l'habitation dans la vallée de l'Okanagan. Ce programme de prix a été créé il y a plus de quatre ans, et Bob en est le juge en chef.

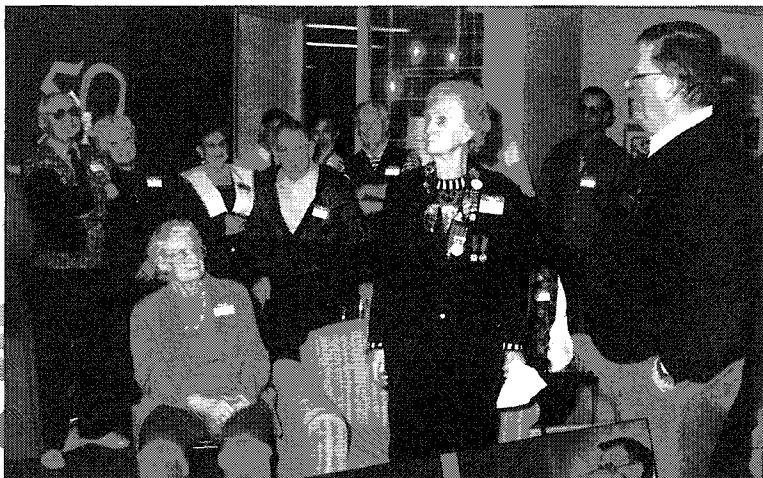


CÉLÉBRATION À CALGARY!

Les employés de la Succursale de Calgary, actuels et anciens, se sont réunis pour célébrer le 50^e anniversaire de la Société. Parmi les nombreux anciens se trouvant, citons Peggy Taylor (portant une robe noire au centre de l'avant-plan des deux photos de groupe), dont les exploits comme parachutiste et agente libre de la Résistance française ont été relatés dans le numéro de janvier 1994 de *Perspective*.



Peggy Taylor, à gauche, profite de l'occasion pour causer en français avec Sharon McIntyre, agente des communications de la Succursale de Calgary, alors qu'une cliente de longue date, Elizabeth Dean (dont l'histoire est racontée dans un autre article du présent numéro), est assise à l'arrière-plan.



MEMBRES DU CONSEIL CONSULTATIF DU PRÉSIDENT (1996)



Première rangée, de gauche à droite : Annette Dillon, Iromi Amit, Cheryl Duke (alternate Prairies et N.W.T.), Sue Dinckik, Karen Ungerson, Josée Garneau, Diane Dawe, Francine Charbonneau et Menna Andrews (co-ordinatrice). Dernière rangée, de gauche à droite : Andrew Perey, Mischa Hayek, Sylcain Larivière, Bonnie McNamara, Bill Hall, Phil Ellis, David Scherlowski, Brian Kelly et Marc Rochon (Président).



PAS FACILE D'OBtenir UN INSTRUMENT DE RECHANGE!

par David Buchanan

Max Bacon et moi-même faisions parti des nombreux planificateurs recrutés au Royaume-Uni par la SCHL à l'été de 1954. Nous sommes arrivés par petits groupes au cours des mois qui ont suivi. Le comité de réception se composait de Sam Gitterman, d'Alan Crossley et de feu Humphrey Carver, qui avait pour tâche de nous intégrer dans le milieu canadien.

Je ne suis pas particulièrement friand d'histoires «du bon vieux temps». J'en retiens pourtant quelques-unes un peu plus pittoresques, mais c'est tout. Il arrive que quelques souvenirs me reviennent...

Lorsque j'étais architecte régional dans les Prairies et que je travaillais au bureau de Winnipeg, Steep Rock Iron Mines projetait d'extraire du minerai de fer du lit d'un lac près d'Atikokan — qui n'était à l'époque qu'un point sur la carte. L'entreprise avait besoin de logements pour ses travailleurs et elle a demandé conseil à la SCHL. Le Programme des compagnies de logement à dividende limité était très populaire à l'époque et on a sondé l'intérêt d'un promoteur local. On m'a envoyé, au beau milieu de l'hiver, faire le relevé du site — muni d'une ébauche de plan provisoire, d'une règle à échelle et d'une vieille boussole des surplus de guerre. Une forêt touffue recouvrant le site enfoui sous trois pieds de neige et des arbres morts jonchaient le sol. En parcourant les lieux, j'ai buté contre un

obstacle et je suis tombé sur des roches recouvertes de neige et l'échelle de plastique a volé en éclats, étant probablement devenue cassante à cause du froid intense. De retour à Winnipeg, j'ai consciencieusement rédigé mon rapport sur le site faisant mention, en passant, que j'avais brisé une règle à échelle et demandant qu'on me la remplace. C'est incroyable, mais on m'a demandé un rapport complet et j'ai dû envoyer les débris de l'instrument à l'administration centrale pour qu'on me le remplace. Pas un mot de sympathie pour mon dos endolori et les bleus que j'avais aux côtes!

Lorsque j'étais architecte à la succursale d'Ottawa, nous avions reçu, par un matin froid d'hiver, un rapport nous signalant que l'eau gelait dans les baignoires des appartements Strathcona Heights dont la SCHL avait hérité de Housing Enterprises of Canada. On avait utilisé un système de salles de bains préfabriquées et disposées les unes au-dessus des autres dans une charpente d'acier.** Le reste de la structure était construit autour de ces unités. L'ingénieur de la succursale, «Bim» McIntyre, et moi-même avons été dépêchés sur place pour enquêter. De fait, une dame nous a montré sa baignoire au fond de laquelle il y avait une patinoire miniature. Nous sommes descendus au sous-sol où un courant

d'air frigorifié soufflait du puits d'accès du système de plomberie. J'ai eu la tâche de monter dans le puits en m'appuyant sur les canalisations qui venaient s'y brancher. Au sommet, le courant d'air venait de toute évidence des événements périphériques du soffite de la toiture plate. On avait installé de l'isolant sur les plafonds des aires d'activités, mais quelqu'un avait oublié d'isoler le plafond du niveau supérieur et de fermer l'ouverture au sommet du puits d'accès. Et, quelle horreur, j'étais coincé au sommet. Je suis tout de même parvenu, de peine et de misère, à me glisser vers le bas jusqu'à ce que Bim m'annonce que j'étais au

sous-sol, couvert de fils d'araignées des pieds à la tête. Heureusement, nous avions un plombier de très petite taille qui a réussi à installer suffisamment d'isolant pour corriger le problème des baignoires gelées.

**On trouvera beaucoup de renseignements sur ce chantier particulier dans *Perspective*, vol. 24, juillet-août 1989, époque où l'on rénovait l'édifice Strathcona.

David Buchanan a été au service de la SCHL de septembre 1954 à décembre 1966. Il est maintenant retiré et il vit à Victoria (C.-B.).



DANS QUELLE DIRECTION?

Si vous vous écriez «En avant toutes!», vous devez être certain de la direction à prendre.

Anton Chehoo