

perspective

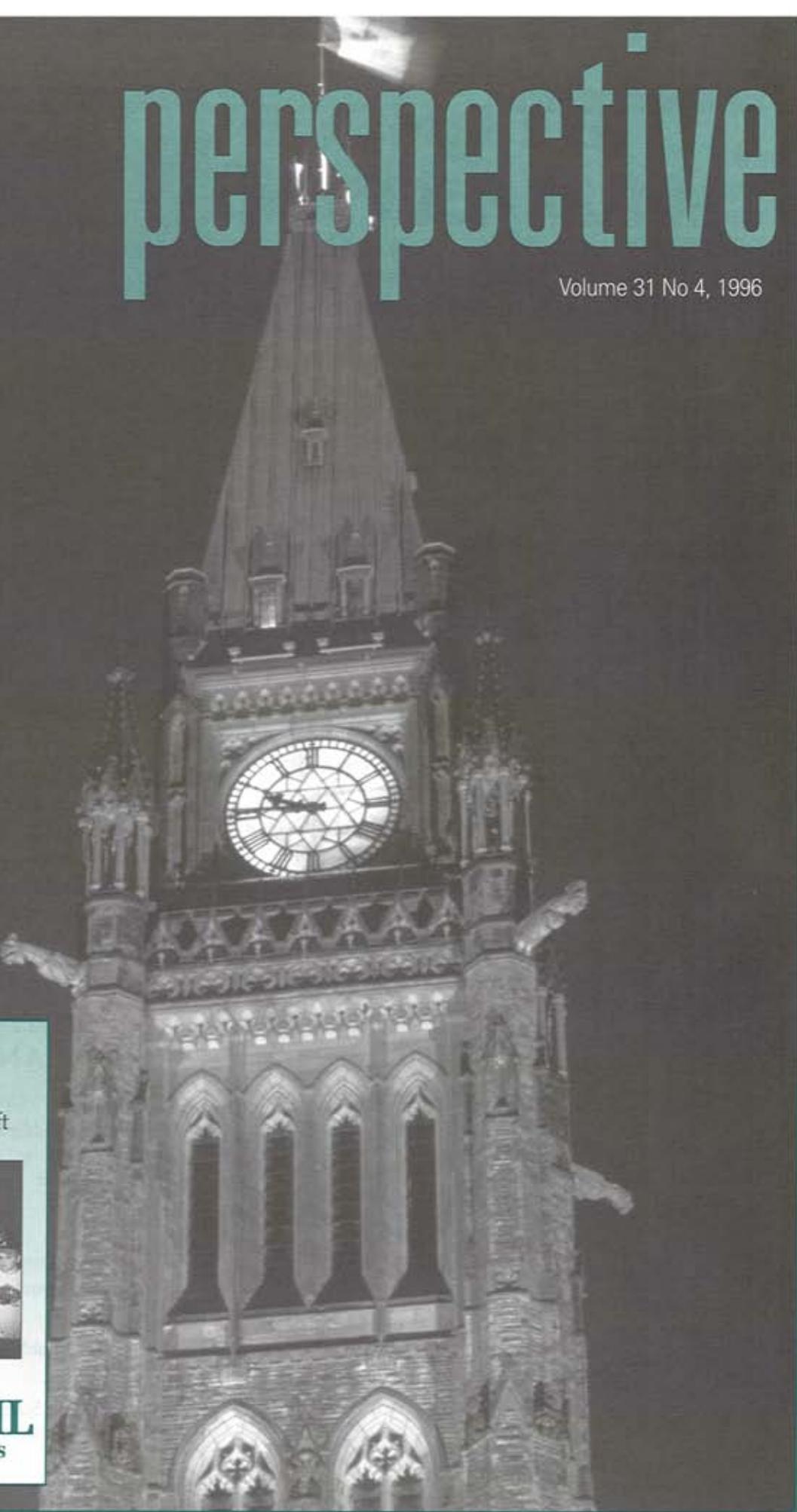
Volume 31 No 4, 1996

IN THIS ISSUE:

- Love, Leisure and Laundry
- Parliament Hill Getting a Facelift



CMHC SCHL
Helping to house Canadians





CONTENTS

1

PERSPECTIVE CHATS WITH SAM GITTERMAN

CMHC pioneer Sam Gitterman talks about the early days at CMHC.

2

APPRAISERS LINK A LONG ONE

One in a series about key organizations with which we work. The Appraisal Institute of Canada has a history even longer than CMHC's!

3

ALUMNI HAVE AN ANNIVERSARY OF THEIR OWN

Bob Marjoribanks tells of a special reunion of CMHC alumni in Ottawa.

4

PARLIAMENT HILL GETTING A FACELIFT

As Canadians, we're all interested in the preservation of a national heritage, but those aware of construction needs and techniques may take a special interest in a \$265 million renovation project.

5

LOVE, LEISURE AND LAUNDRY

Sue Ann Rothwell organized a visit to the Museum of Science and Technology, where a popular exhibit demonstrating vintage household appliances and new CMHC developments is underway.

6

PASSING THE TORCH

The Paralympic Marathon torch passes through Ottawa (with a stop at CMHC) enroute to Atlanta.

7

NEW WAYS OF DOING BUSINESS

What do CMHC, a hospital and a community college have in common? You'd be surprised!

8

BRANCH ACTIVITIES

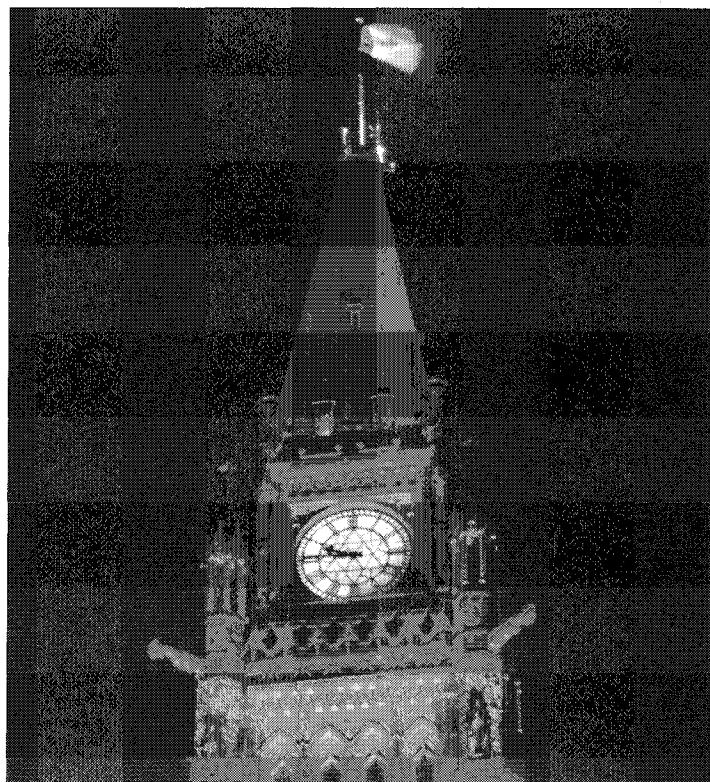
Reports of a 50th Anniversary party in Winnipeg, and two retirements in St. John's.

9

DEFAULT MANAGEMENT

Valerie Marshall tells us about major changes in the way CMHC does business in the area of default management.

COVER



The Peace Tower, as it looked before current work to renovate and restore the Parliament Buildings began. And it will look essentially the same after completion. Parliament Hill is getting a multi-million dollar facelift, and for Canadians, it is money well spent to protect our heritage.

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 Inc.

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)



PERSPECTIVE CHATS WITH SAM GITTERMAN

Through the years, CMHC has seen many people come and go. Sam Gitterman is one who stayed for many years. In fact, he spent the better part of his life helping CMHC fulfill its mandate. Here, he talks to us about the early days at CMHC.

In order to consider what happened to the housing industry in the 40s, it's important to consider the earlier days. In 1935, the *Dominion Housing Act* (DHA) was passed, primarily to create employment. Three years later, the National Housing Administration was formed to provide public housing, and to improve housing across Canada. During these early years, DHA and NHA people got involved in research, construction and more. During the Second World War, the needs of the industry shifted yet again, this time to providing housing for war workers. Finally, to consolidate all federal activities related to housing, a new corporation was created. It was 1946.

THE INFLUENCE OF CMHC

According to Gitterman, the Corporation's largest impact was not necessarily on house building itself; it was more on the thinking process behind it—including social aspects, town planning, construction and industrialization. Working with the provinces and in cooperation with the house building industry was also at the top of the list. In the end, Gitterman points to public education as CMHC's greatest accomplishment: making Canadians aware of better

planning, better design and better quality of housing through research.

BETTER PLANNING

CMHC helped make the industry conscious about planning by encouraging an interest at the academic level, by making available scholarships, funds, employment and more. CMHC also advertised in England for planners and architects who were brought to Canada and employed by the Corporation until they could obtain employment with the provinces and municipalities which were beginning to develop planning departments.

BETTER DESIGN

In the earlier days, many people built their own houses. The idea of a design competition was brought forward in 1936. The first was organized amongst architects, to improve the design of smaller houses, at the same time keeping the cost to a minimum. The most impressive was organized in 1947, across five regions to honor the different regional characteristics of Canada. Over 200 entries were submitted.

During the war, the need for housing shifted. Often, home buyers were still building their own houses. They

would purchase award-winning plans from NHA and CMHC for \$10 a set, obtain a building contract and oversee construction.

CMHC's purpose has not changed over the years. Building houses is just part of it—educating the public, assisting the provinces with their housing needs and cooperating with the house building industry are also integral.

A new campaign to improve housing design was launched. In addition to the royalty given to the architect for each plan sold, additional money was allocated to develop new designs. Another initiative was to create a Housing Design Council; its objective was to improve housing and design in Canada by giving awards to builders, as well as publicizing those designs.

BETTER QUALITY OF HOUSING

CHMC also made an impact on quality of housing in Canada, through several research projects. The aim was to find better ways of building for less money. Experimental buildings went up in Ottawa and Ajax—some of which Gitterman says were "quite innovative at the time."

According to Sam Gitterman, CMHC's purpose has not changed over the years. Building houses is just part of it—educating the public, assisting the provinces with their housing needs and cooperating with the house building industry are also integral. "I think CMHC has done its share at responding to the pressure of the times."



APPRAISERS LINK A LONG ONE

This is the second in a series of articles on important groups and associations with housing interests.

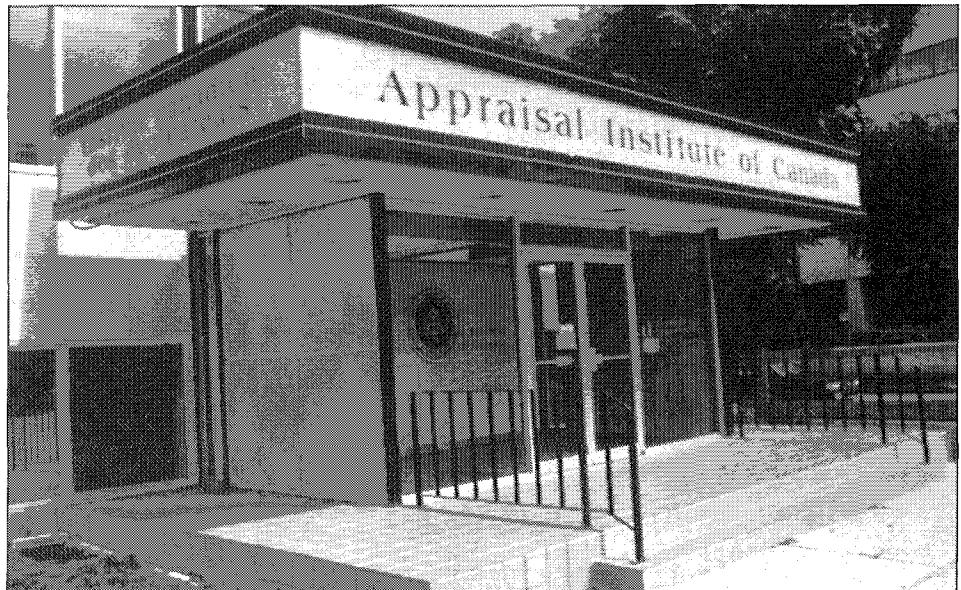
If it seems to long-time CMHC employees that the Appraisal Institute of Canada (AIC) has been around forever, it's not surprising—the Institute actually predates CMHC by about eight years!

What's more, there has been a long association between the two organizations. Recently retired Association Relations Manager John Trowbridge said: "It has always featured a high level of cooperation and partnership." CMHC appraisal staff are required to become Institute members and encouraged to become active within the organization.

IN THE BEGINNING...

A special issue of *The Canadian Appraiser*, a regular AIC publication, recognized the 50th Anniversary of AIC in 1988. It outlined how the need for appraisal began in Canada in the 1930s. While we are paraphrasing from the publication, anyone interested in greater detail is referred to the spring 1988 edition of this publication.

Expanding western population, abundant crops, and rising farmland prices through the 1920s resulted in a good real estate market. Mortgage lending practices were decidedly casual. A 20-page booklet published in 1920 was probably Canada's first appraisal manual, but day-to-day practice often did not follow even that basic outline. A field man would arrive in some small town with an assistant, rent a horse and buggy, and



The headquarters of the Appraisal Institute of Canada in Winnipeg.

visit a farm. Value was assessed after a quick scan from a high point. Hardly scientific evaluation!

During the dark days of the 1930s, insurance, trust and loan companies became the reluctant owners of many western homes and farms. Land produced worthless crops or nothing at all, so how could one value an asset that yielded no income and for which there were no buyers? It was a major problem, because life insurance companies had almost a third of their assets in real estate or loans secured by real property, and trust and loan companies had an even higher percentage invested that way—as much as 80 percent in some cases. The need for accurate valuation of real estate became paramount.

The Institute grew from earlier associations that had begun to try to deal with the problems—particularly the Manitoba Loan Inspectors Association, based in Winnipeg. A series of

meetings led, early in 1938, to the formation of AIC.

After surviving World War II, AIC grew rapidly, parallel with the simultaneous building boom. Membership



The Newfoundland Association of the AIC recently presented a plaque to CMHC which read: Presented to CMHC on the occasion of its 50th anniversary of helping to house Canadians, 1946-1996, from the Newfoundland Association of the Appraisal Institute of Canada. Jerry Kirkland, a local representative, presents the plaque to Provincial Director Joan Dalrymple.



Also recognizing CMHC's 50th Anniversary last January, then AIC President D. Harold Moore presented a special plaque to Chairman Peter Smith.

grew, in the 10 years up to 1958, from 220 to 1,247 and the four original Prairie chapters expanded to include every province except Prince Edward Island. An American appraisal group was already operating, and had an accreditation program. Canadians wishing to obtain credentials did so there. While AIC is totally independent, reasonably close and friendly ties are still maintained with the American Institute of Real Estate Appraisers.

AIC TODAY

Membership hovers around 6,000 today, and as appraisers retire, they are now encouraged to stay in the Institute, and to remain involved. And, just as AIC members were helped out by American counterparts in the early days, so now AIC is interested in providing training and educational programs to other countries in need of help. Other opportunities may also continue with the U.S. group; one successful joint course was held in Winnipeg recently and they are looking out for more.

Like many organizations, AIC is dealing with the challenges of new technology, and finding ways to do things electronically that were previously handled on paper.

There's a staff of 17 based in Winnipeg, of which five work directly in education, three in professional practices, three in professional liability insurance, and the rest in a variety of other areas. Educational needs are clearly a priority, and Education Director Susan McVarish says the transfer of some initial educational courses to external sources, such as community colleges, has allowed staff to focus more on the immediate relevant information needs of members. As a result, the Institute is now more involved with upgrading skills than with providing courses for new appraisers.

Also, Susan says, recertification of members is mandatory, in order to keep skills up to date. This also accounts for the high emphasis on education and professional development for members.

Like most professional organizations, local meetings and a major annual conference form part of the program, and there are many publications. Particularly popular is the newly redesigned Canadian Appraiser (*L'évaluateur canadien*) magazine, which seeks to share information on a continuing basis. A more frequent newsletter keeps members up to date on activities, events and issues.

AIC becomes involved in community issues, as well. For instance, a report titled "Real Property Value Implications Arising From Nuclear Waste Disposal Facilities" was prepared for and presented to the Canadian Environmental Assessment Agency earlier this year.

THE FUTURE

AIC has completed a strategic planning process to ensure that the organization continues to meet the needs of its members into the future, and it will continue to redefine itself based on the reality of future changes.

Canadian appraisers can rest assured their professional organization is recognizing its history, meeting current needs, and always looking to the future.



CMHC Alumni Annual General Meeting

**October 22,
2 p.m.**

**RA Centre,
Ottawa**



ALUMNI HAVE AN ANNIVERSARY

by Bob Marjoribanks

President Marc Rochon told 150 members of the CMHC Alumni Association, National Capital Branch, that they represent "the corporate memory of CMHC."

The Alumni, all former CMHC employees, met for dinner in the cafeteria on May 14 to celebrate the 15th anniversary of the founding of their organization.

"I must admit that I stand here somewhat in awe of the scene before me," Mr. Rochon said. "I feel as if I'm looking out at—literally—the history of the Corporation.

He drew special attention to members of the association who were present when Central Mortgage and Housing Corporation first opened its doors in 1946: Gilles Ade, Mary Flowers, George Hunt, John MacFarlane, Clem Bisson, Isabelle Ferguson, Mary Mancuso, Sam Gitterman and Fred Coll.

The Alumni Association is evidence of the spirit of the Corporation and the loyalty of its employees, he said. "I've worked in many different departments during my



President Marc Rochon addresses alumni. On the left are Alumni President Gerry Purchase and his wife, Lois, on the right Treasurer Jacques Viau and his wife, Régine. (Photos courtesy of Bill Cazow)

career, and I don't think that any of them have as active an alumni as does CMHC."

Rochon paid tribute to CMHC employees, past and present, who had helped make the Corporation "a sterling example of an effective government agency," adding that CMHC's strength "has always been—and must continue to be—its ability to adapt and evolve as the housing needs of Canadians change."



Among the assembled guests are Bob and Nancy Marjoribanks (centre).



OF THEIR OWN



Many alumni brought along memorabilia to share with friends. Old photos brought back memories!

The Corporation was recently given a mandate by the government to offer provinces and territories an opportunity to participate in the management of existing social housing. Regardless of the outcome of these negotiations, Rochon told his audience, many of whom had joined the Corporation to help create housing for people in need: "We will remain in that line of business for decades to come. We are not getting out of social housing. You have my word on it."

Alumni President Gerry Purchase invited the President to present certificates to five founding members, in recognition of their contributions to the organization. They are: Hélène Brunette, Jackie Jacques, Ed Nesbitt, Walt Wheatley, and the late Howard Work. Mr. Work's certificate was accepted by his widow, Blanche.

The Alumni Association was founded to promote the interests of its members and to perpetuate the friendships formed as members of the Corporation's staff. All former employees and their spouses are eligible to join. There are branches in Toronto and Montréal, as well as Ottawa. In several other places, former CMHC staffers meet regularly for lunch to talk about the old days.



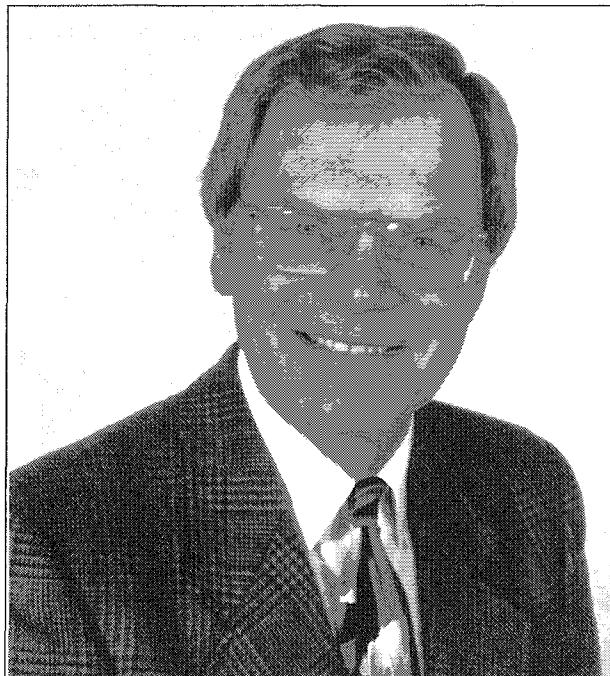
NEW BOARD MEMBER

On April 1, Gerald I. Norbraten was appointed to the CMHC Board of Directors by The Honourable Diane Marleau, Minister of Public Works and Government Services, and Minister responsible for CMHC.

Mr. Norbraten is President of G.I. Norbraten Architect Limited and has extensive experience in designing a variety of residential buildings, including single family homes, multi-storey apartments, nursing homes and homes for persons who are physically challenged. He is also past-president of the Saskatchewan Institute of Architects, and a member of the Architectural Institute of Canada, the Heritage Regina Board and Chair of Regina's Market Square, the downtown business and professional association.

"I'm really impressed with this organization, and particularly with the diligence of the staff." Mr. Norbraten said in Regina recently. "They're a fine group, and I'm anxious to be a part of CMHC."

The appointment is for a three-year period.



Gerald I. Norbraten, new member of the CMHC Board of Directors





PARLIAMENT HILL GETTING A FACELIFT

Our Parliament Buildings are among the most famous and recognizable historic buildings in Canada. Today, sections of those buildings are concealed behind scaffolding. So, what is going on? And why is it going to take about 15 years, and cost \$265 million?

Ottawa-area employees are probably well aware of the construction and renovation activity on Parliament Hill, and may have wondered about the work being done behind the hoarding. CMHC employees elsewhere in Canada will no doubt be equally interested, both from a national heritage perspective and, in many cases, because of an inherent interest in construction and renovation techniques.

Some of the current problems—especially on the outside—are fairly consistent throughout all the buildings. While some repairs have been made through the years, there has never been a major exterior renovation, and it simply cannot wait any longer.

Three conditions have combined to cause many of these ravages. First, seismic activity over the years has caused cracks. Two small earthquakes in particular, about 40 years apart, caused some problems because one movement was east to west, the other south to north. Small cracks formed in the mortar between the stones. Second, harsh northern winters have taken their toll in the nation's capital. Water seeps into the cracks, and then goes through freeze-thaw cycles, adding to the damage. Third—and more recent—is airborne pollution or acid rain, which has entered cracks with the rain or snow, and reacted chemically with the mortar.

In some areas, moisture has also risen up between the inner and outer walls, where it then freezes and thaws on a regular basis. It also evaporates on the warm interior wall, leaving behind salt crystals which break off the surface of the stone.

SOME HISTORICAL NOTES

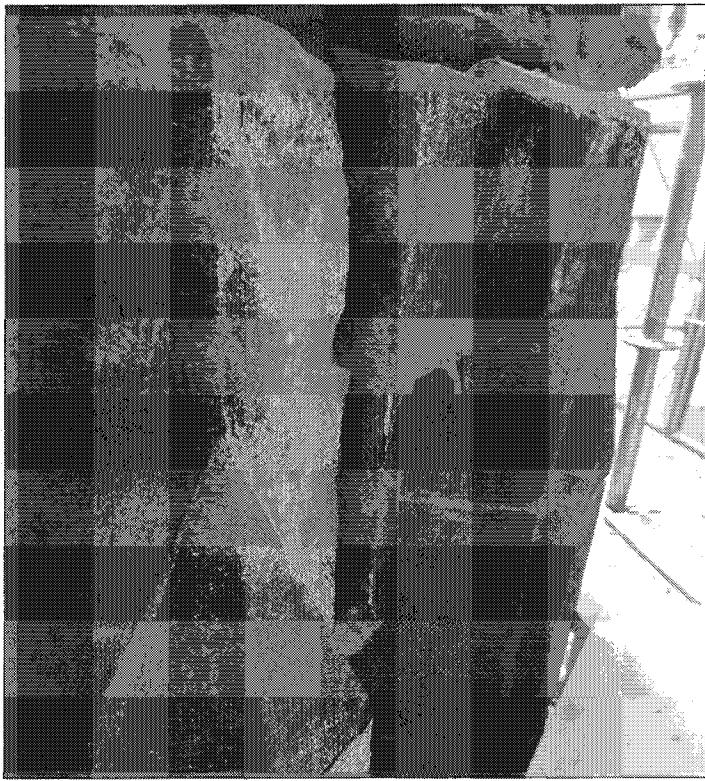
Three main buildings make up the Parliamentary Precinct—the West Block, the East Block and the Centre Block, which includes the Peace Tower in front and the Library of Parliament.



Few Canadians living today remember the Victoria Tower, which stood where the Peace Tower is today. This National Archives photo shows how the Centre Block and Victoria Tower looked before they were destroyed by fire in 1916.

The original West Block was constructed between 1859 and 1865. Two wings were added, one between 1874 and 1878, the other between 1906 and 1909. The West Block was originally built to house federal government departments. Today, it is occupied by Members of Parliament, and their staff.

The East Block was built in two stages: an original section in 1867, and the 1910 wing. Some famous Canadians once had offices in the East Block, including Sir John A. Macdonald, Sir George-Étienne Cartier, and several Governors General. The 1910 wing was built to house government functionaries. The wing also held a massive vault, said to once house many of the nation's treasures. The vault was taken out to create office space, but the huge doors remain and will be conserved.



Small earthquakes made little cracks, where water seeped in. Chemical reactions in the mortar, mostly due to rainwater and air pollution, have displaced tons of stone.

Most of the washrooms are of 1915 vintage. Mechanical systems are ancient. And electricity was installed at a time when computers, fax machines and photocopiers only quickened the imagination of science fiction writers. Walls contained asbestos-reinforced plaster which has already been removed. The 1910 wing has been unused for the past several years as it has deteriorated too much to be used safely.

Architects and craftspeople are retaining as much as they can from the original structure. Moldings, doors, mosaic tiles and windows are being restored and reused. The goal is to preserve our national heritage, not to restore the buildings to their original condition.

The Centre Block, with the Peace Tower, is likely the best known structure on the Hill. The original Centre Block was almost totally destroyed by a devastating fire in 1916. Only the northwest corner and the Library of Parliament were left standing, and even the Library suffered extensive water damage. Despite severe shortages of both skilled labour and

materials—World War I raged in Europe—the building was re-built by 1920, and architectural staff today are amazed at the quality and amount of work done in such a short time.

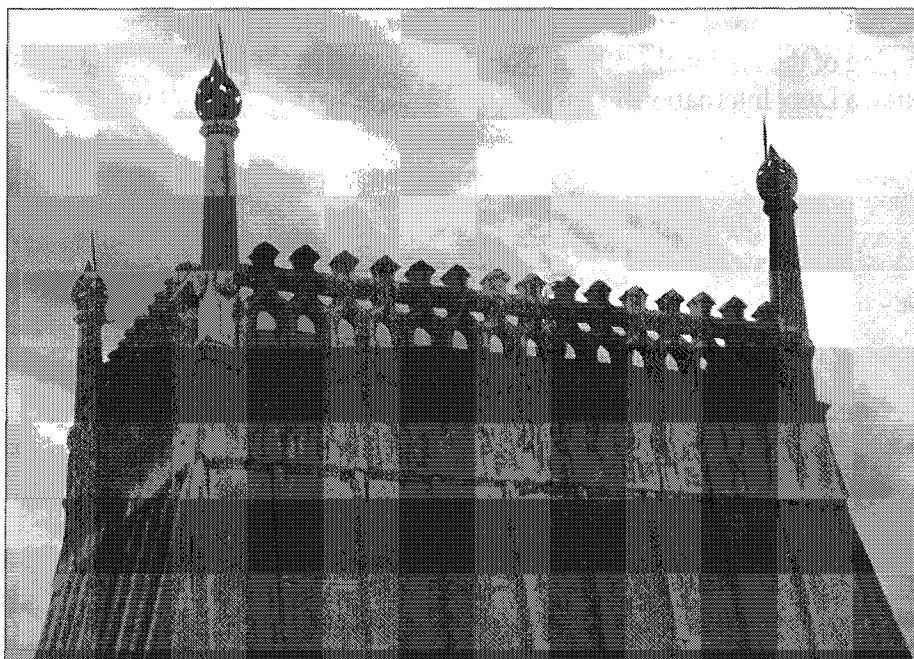
The present Peace Tower, replacing the old Victoria Tower which was lost in the fire, was inaugurated in 1927. Some of the exterior stone used to decorate windows, frames and arches, is softer sandstone from different sources in Ohio and Nova Scotia. This softer stone has deteriorated due to weathering. Water has also dissolved naturally occurring salts in the stone. The salt water evaporates on warm days, and the salt crystallizes out as white efflorescence, weakening and breaking off the surface of the carved stone.

CHANGES

For the first time since its inauguration, the Peace Tower is undergoing large-scale exterior masonry work to prevent moisture penetration and rock falls.

The Peace Tower and Centre Block south facade are presently covered by scaffolding. Portions of the Centre Block's exterior walls will be dismantled and rebuilt to halt deterioration and prevent structural collapse. The paper-thin copper roofing will be replaced and some windows will be replaced or restored.

The West Block will play a special part in the renovations, as present occupants will be relocated to the Justice Building to the west (and that building's occupants will also



The copper cresting became badly corroded. This decorative cresting was filled with concrete during construction. Now, the concrete has expanded because of air pollution and seepage. In fact, it is so badly deteriorated the copper surface is bursting. Photos on this page and page 8 are by courtesy of Public Works and Government Services Canada.



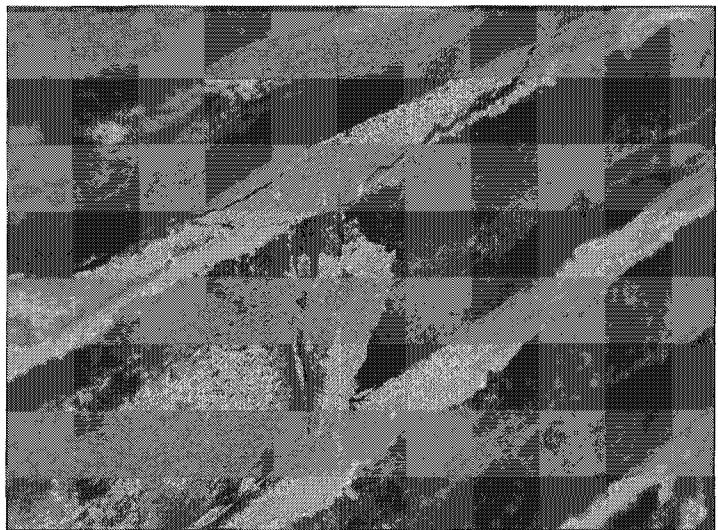
have to relocate) while renovation continues. The West Block courtyard is to house a temporary Chamber, occupied first by the House of Commons, and then by the Senate for about four years each between 2002–2010 while work is done inside the Centre Block. Afterwards, the temporary Chamber will be turned into committee rooms.

All buildings will have varying degrees of upgrades to fire alarm systems, sprinkler systems, electrical services, plumbing, air conditioning, etc. But through it all, the intent is to save and preserve as much as possible.

ANY DIFFERENCE?

Despite all the activity, when work is completed the Parliament Buildings will not look new; in fact, they will not look very much different than they do today. You will not be seeing sandblasting activity, either. Only those stains which trap moisture will be removed. The remainder will be left to accurately reflect the age and heritage of the buildings.

All of our Parliament Buildings are classified federal heritage buildings. But they are more than that. Generations of Canadians have considered the Parliament Buildings part of our national treasure—evocative landmarks which belong to all Canadians.



Some 1-cm joints have expanded to 5cm or more. This allows even more water and pollutants to seep in.

Staff at Public Works and Government Services Canada, from architects to clerks and from stonemasons to engineers, have been working full out to preserve them for future generations.



CHOIR ENTERTAINS AT LYNX GAME

CMHC got some unusual exposure recently when the CMHC Choir entertained and led the singing of the National Anthem at an Ottawa Lynx International League

game. The Lynx, farm team of the Montréal Expos, were league champions last year. Actually, this appearance was rescheduled from an earlier date, when the choir (and the game)

were rained out. At least they didn't have to sing a double-header!

They have also appeared at a variety of other events around CMHC.



LOVE, LEISURE AND LAUNDRY

CMHC employees in the National Capital Region were invited to the Museum of Science and Technology to see the "Love, Leisure and Laundry" exhibit.

The special display includes many vintage household appliances (the odd person was heard to say "I've got one of those!") and their modern equivalents, as well as old

and new home construction techniques. A model of the Toronto Healthy House—which shows the systems that allow the house to provide its own electricity and water supply—was showcased.

The visit was organized by Sue Ann Rothwell, Technical Policy and Research Division.



Doug Stewart is flanked by Jim Robar (left) and Don Johnston as all three wield a knife to cut the ubiquitous CMHC 50th Anniversary cake, watched by a hungry group of visitors. Standing behind the knife-wielding trio is Sue-Ann Rothwell.



A kitchen of days gone by shows some home construction as well, using the 'cutaway' technique.



Illustrating the 'laundry' part of the title, some vintage laundry equipment.



Many longer-service employees remembered watching the oval-screened old televisions—in the days of Alfred Hitchcock and Mitch Miller.



PASSING THE TORCH

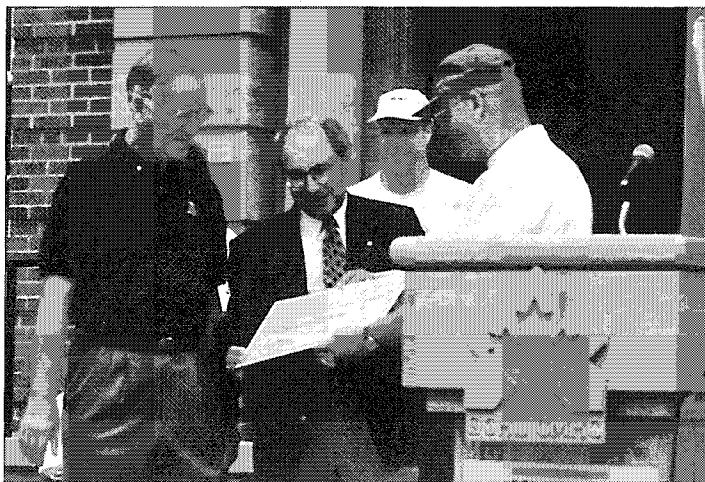
CMHC employees were presented with a challenge on July 3: to help their community. Their response? "Why not?"

The challenge had to do with the Canadian Paralympic Torch, which was passing through Ottawa that day; the torch was carried across Canada from both coasts, and passed off to Canadian athletes in Toronto on July 24. The 218 Canadian athletes will take the torch with them to the Paralympic Games opening ceremonies.

Sponsored by Royal LePage, the marathon involved about 50,000 Canadians. They are bringing recognition to our athletes and hoping to raise \$25 million for a Legacy Fund to support athletes, housing, research, training and



Paula and Elizabeth Archer (with torch) lead CMHC runners to the steps of National Office.



CMHC President Marc Rochon presents a "large" cheque for more than \$1,000 raised from employees' donations.

employment, and special needs programs for the physically challenged.

Employees contributed \$10 each to participate in the run from the National Aviation Museum, down Aviation Parkway to CMHC. Other, less athletically inclined, could still donate after the runners arrived, as volunteers passed around collection baskets.



Part of the large crowd of employees that greeted the arriving runners.



Among the runners were Len Barker, Steve Jacques, Don Johnston, Robert Lajoie, Terry Marshall, Mark McInnis, Walter Nibogie, Marc Rochon, Kevin Rougeau, Ramon Sepulveda, Douglas Stewart, Mark Therrien and Carl Yue. (There may have been others.) They were led onto CMHC grounds by Paula Archer and her daughter Elizabeth, who was carrying the torch.

About 300 employees came out to greet the late-lunchtime arrivals at the steps of National Office. After several brief presentations, President Marc Rochon presented a cheque to the organizers, and positioned the torch onto a special holder on the wheelchair of paralympic athlete Jacques Bouchard, who also said a few words before setting off on the next stage of the marathon.



Paralympic athlete Jacques Bouchard said a motorcycle accident resulted in him becoming a paraplegic, and urged people to recognize and support paralympic athletes as they represent their country. He thanked those who had helped organize the event and donated to the cause.

NEW WAYS OF DOING BUSINESS

Many of us have tried to cut costs by buying in bulk. Could corporate neighbours do the same? National Office is looking into the possibilities. Staff are working with a hospital and a community college to see how CMHC could take advantage of savings that may exist.

Montfort Hospital and La Cité Collégiale are located close to National Office. Potential savings could be realized by buying in bulk, or sharing services like snow removal and landscaping. There are possibilities the hospital could provide medical services for employees of the three partners, perhaps a common computerized system and co-operative job opportunities for students.

There are two areas to be looked at, says Robert Lajoie, General Manager, Human Resources and Organizational Development Directorate — the sharing of costs or pooling of resources and exchanging abilities and know-how.

"We're interested in using the expertise of each other instead of doubling up and overlapping," explains Robert. "We want to establish a network by which we can get benefits at a lesser cost, or at no cost. It's the way of the future — partnerships and limiting yourself to your core competencies."

In the meantime, the first joint venture will be National Office's annual Community Day in September. The three partners are working together to make this year's event even more popular. Last year, the event attracted 20,000 people.

The initiative, says President Marc Rochon, shows how CMHC can draw on imagination and entrepreneurial skills to get the job done in the face of economic pressure.



CMHC president Marc Rochon jokes with reporters at a press conference announcing an agreement with National Office neighbours, Montfort Hospital and La Cité collégiale. The agreement is an opportunity to look at new ways of doing business, seeing if there are possible areas where the three corporations can cut costs. At left is Gerald Savoie, executive director of the Montfort Hospital.



TWO SPECIAL PEOPLE RETIRE

During April, St. John's Branch bid farewell to two very special employees. Verna Oates, Manager of Human Resources and Administration, retired after 30 years of service, and Norma Miskell, Manager of Underwriting, retired after almost 32-1/2 years at CMHC. The guests of honour were chauffeured by limousine to a formal dinner. They were presented with bouquets of flowers and personal letters from the Chairman, as well as

cards and messages from across the country. All wished Verna and Norma the happy, healthy and worry-free retirement they so richly deserve.

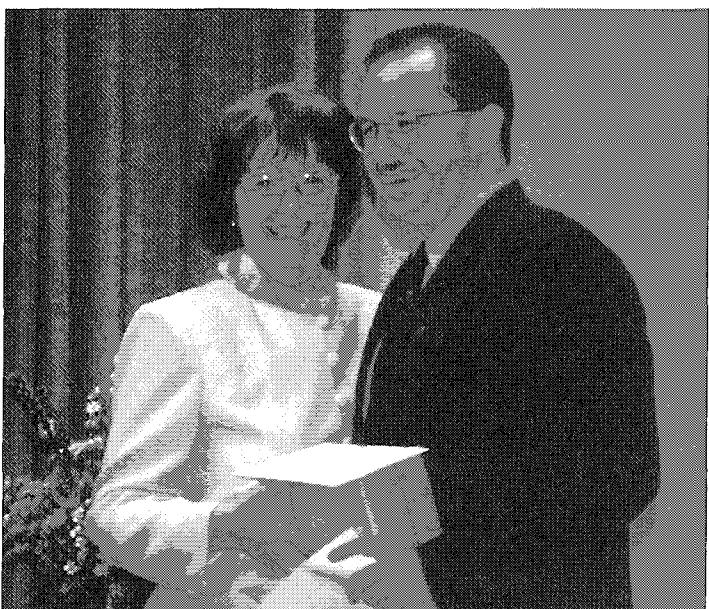
About 30 attended the party, including some who had retired earlier but took the opportunity to renew friendships, and assure Norma and Verna that retirement can truly be rewarding and fulfilling!



Kevin Martin, Technical Officer, presents bouquets of flowers from the Chairman.



Verna Oates (left) and Norma Miskell are greeted by Provincial Director Joan Dalrymple.



Todd Harris, Business Development Officer, presents a gift to Norma on behalf of the Regional Underwriting Team.



Shirley O'Keefe, former Human Resources Clerk, presents a gift to Verna on behalf of staff.



WINNIPEG REMINISCES...

Winnipeg Branch staff joined many retired employees for a 50th Anniversary celebration recently. A highlight of the event was a display of dozens of historic photographs. They were selected from Branch files, assembled into various categories, and appropriately captioned. Here are two examples. One shows several group shots of staff taken over the years; the other depicts historic events, ranging from H. M. Queen Elizabeth driving past the office in 1960, to a local policeman dusting a safe for finger-prints following a 1987 break-in.



Anyone who ever worked in Winnipeg (or read Perspective in the 80s) know all about "Stan's Place." During the celebrations, many retired employees found Stan's Place awaiting them!





DEFAULT MANAGEMENT

by Valerie Marshall

Cutting duplication, slicing through red tape, doing business faster and better. CMHC is changing to meet the demands of the future. A prime example is the opening of new Centres for Default Management and Real Estate.

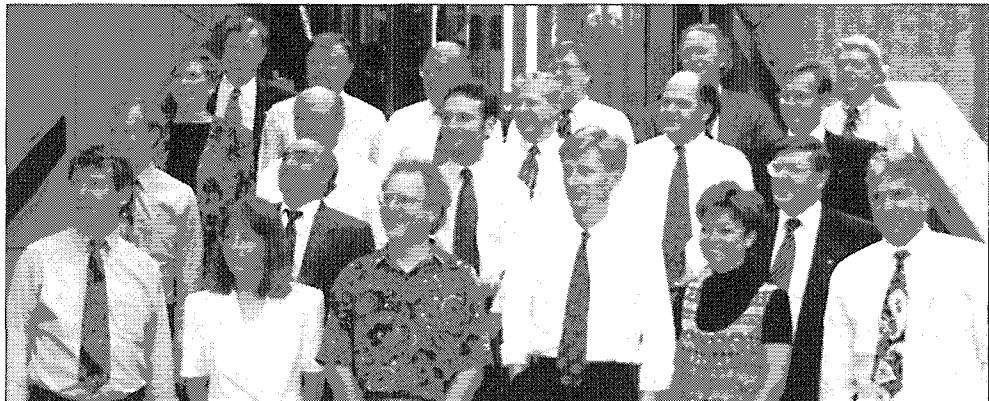
There were problems with the way we did business in the past. Recognizing this, a major review of the process was undertaken; it was completed in 1995. As part of this review, CMHC surveyed and met with a number of CMHC Approved Lenders. The aim was to identify business impediments and, more important, opportunities for improvements relating to the default management and real restate functions. What became clear as a result was a need for a more regionalized, flexible and consistent approach to default management for both market housing and social housing.

One of the suggestions, says Hugh Graham, Manager, Default Management and Real Estate, was to set up a working group to develop a new approach, "to ensure we had full-time resources dedicated to default management and real estate, and to provide them with authorities so that the bulk of the business could be approved on the front lines"

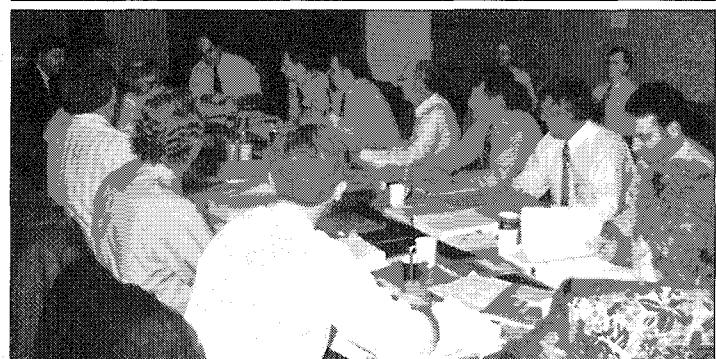
Before things could change, policy needed to be developed, authorities were revamped, manuals written, automated systems developed, and staff hired and trained.

A four-day training session was attended by the senior employees in the new Centres for Default Management and Real Estate during the first week of June. Hugh 14 Graham and his colleagues at the National Office Centre—Cal Singer, Ray Belanger and Monique Roberge—agree the training session was critical for the success of the new venture. It was essential that everyone understand the common approach that was needed.

Ray points out that the session was a "good forum for discussing ideas," adding "decisions were made, business was done," with contributions from staff across the country.



Most of the people who attended the training session.



The training session in progress.

Perhaps one of the most enlightening sessions was the Lenders Forum, with representatives from Maritime Life, Co-Operative Trust and Desjardins Laurentian.

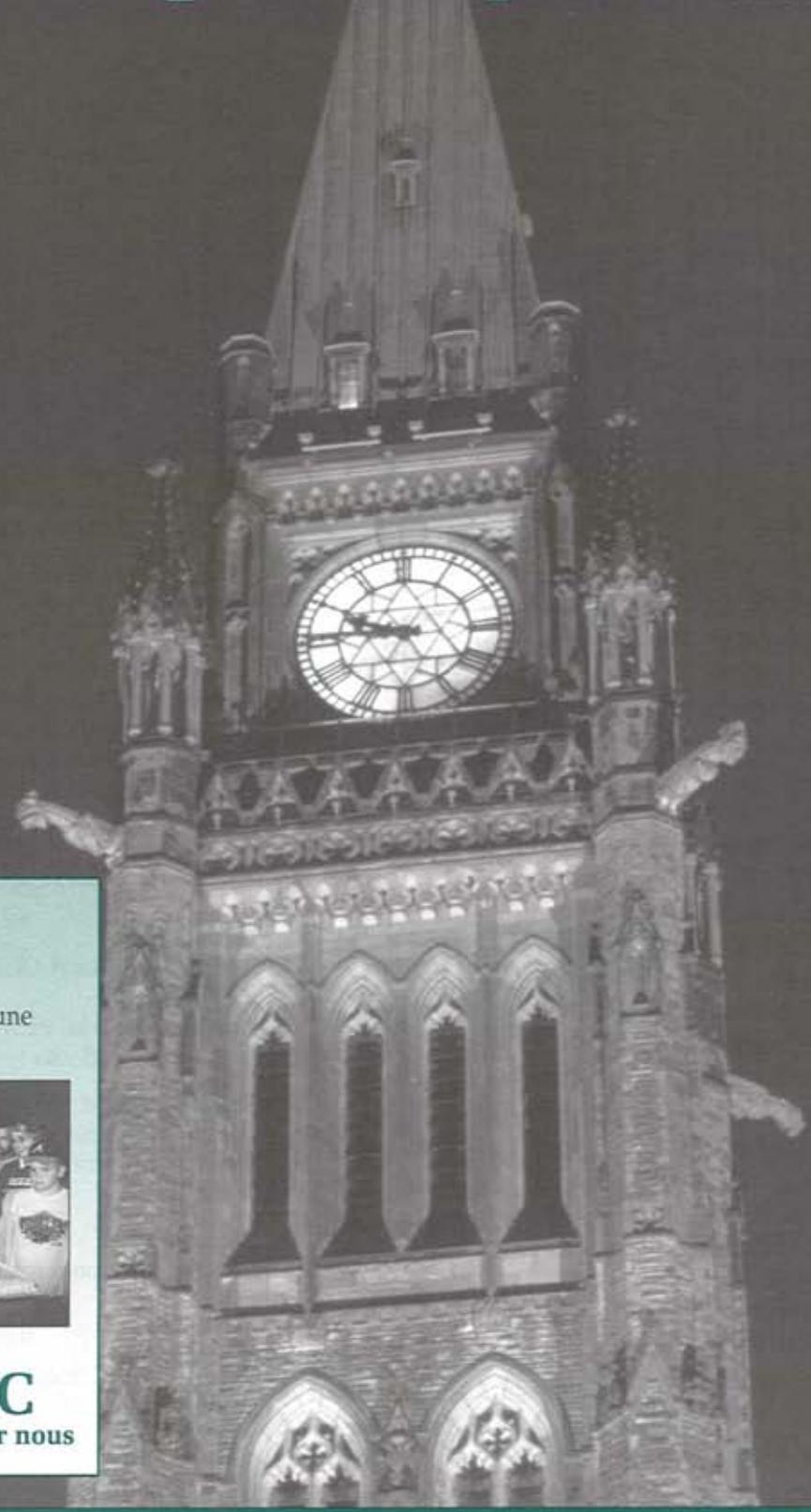
"They gave us clear, concise and consistent messages about where we had not met their expectations in the past," says Hugh. "The common thread was communications. We could have done better. They provided us with a lender's perspective of the business. We knew we had problems with timeliness and we saw the impact this had on them and the investors behind the loans. We don't often think about that."

If the lenders offered constructive criticism, they also offered kudos. "They told us that they consider us the experts and they want to work with us," says Graham.

The new centres—in Vancouver, Saskatoon, Toronto, Montréal, Quebec City, Halifax and National Office—started operation July 1. The seven centres, or C7 as they call themselves, are a new way of doing business, and perhaps a model for the future of CMHC. "(We are) much more efficient, more responsible, more accountable."

perspective

Volume 31 N° 4, 1996



DANS CE NUMÉRO

- Amours, délice et ménage
- La colline parlementaire se refait une beauté



SCHL CMHC
Question habitation, comptez sur nous



SOMMAIRE

**PERSPECTIVE
RENCONTRE
SAM GITTERMAN**

Sam Gitterman, pionnier de la SCHL, parle des débuts de la Société.

UNE ASSOCIATION DE LONGUE DATE

Cet article fait partie d'une série sur les organismes qui collaborent avec la SCHL. L'histoire de l'Institut canadien des évaluateurs est encore plus longue que celle de la SCHL.

**LES RETRAITÉS
ONT LEUR PROPRE ANNIVERSAIRE**

Bob Marjoribanks relate une réunion spéciale des retraités de la SCHL à Ottawa.

LA COLLINE PARLEMENTAIRE SE REFAIT UNE BEAUTÉ

En tant que Canadiens, nous nous intéressons tous à la conservation de notre patrimoine national, mais un programme de rénovation de 265 millions de dollars présente un intérêt particulier pour ceux qui s'y connaissent en exigences et en techniques de construction.

SOMMAIRE

3

AMOURS, DÉLICES ET MÉNAGE

Sue Ann Rothwell a organisé une visite au Musée des sciences et de la technologie, où l'on présente actuellement une exposition populaire sur les anciens appareils ménagers et les nouveautés mises au point par la SCHL.

10

POURQUOI PAS?

En route vers Atlanta, le flambeau du marathon des jeux paralympiques passe par Ottawa et fait un arrêt à la SCHL.

11

DE NOUVELLES FAÇONS DE FAIRE DES AFFAIRES

Qu'ont en commun la SCHL, un hôpital et un collège communautaire? La réponse a de quoi surprendre!

12

ACTIVITÉS DES SUCCURSALES

Compte rendu de la fête du 50^e anniversaire à Winnipeg et deux départs à la retraite à St. John's.

14

GESTION DES CAS DE DÉFAUT

Valerie Marshall décrit des changements importants dans la gestion des cas de défaut à la SCHL.

COUVERTURE



La Tour de la Paix telle qu'elle apparaissait avant les travaux qui se poursuivent actuellement pour restaurer et rénover les édifices du Parlement. Ils demeureront pratiquement semblables lorsque le chantier sera terminé. La colline parlementaire se refait une beauté qui coûtera des millions de dollars et, pour les Canadiens, cet argent est bien dépensé puisqu'il s'agit de protéger notre patrimoine.

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 Inc.

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)



PERSPECTIVE RENCONTRE SAM GITTERMAN

Au fil des ans, la SCHL a vu bien des gens arriver et partir. Sam Gitterman est l'un d'eux, qui a fait partie de notre équipe pendant longtemps. De fait, il a consacré la majeure partie de sa vie à aider la SCHL à s'acquitter de son mandat. Il nous parle des premiers jours à la Société.

Pour comprendre ce qui s'est passé dans l'industrie de l'habitation des années 40, il faut d'abord jeter un regard sur les années antérieures. En 1935, la Loi fédérale du logement (LFL) était adoptée, principalement pour créer de l'emploi. Trois ans plus tard, l'Administration nationale du logement était constituée et chargée de fournir des logements publics et d'améliorer le logement au Canada. Pendant ces premières années, les gens chargés de l'application de la LFL et les responsables de l'Administration nationale du logement se sont notamment occupés de recherche et de construction et de bien d'autres choses. Pendant la Deuxième Guerre mondiale, l'industrie s'est de nouveau transformée car elle a dû loger les travailleurs de guerre. Enfin, une nouvelle société fut créée afin de regrouper toutes les activités fédérales liées à l'habitation. C'était en 1946.

L'INFLUENCE DE LA SCHL

Selon Sam Gitterman, la plus grande influence de la Société ne s'est pas exercée sur la construction d'habitations, mais plutôt sur le processus sous-jacent, notamment les aspects sociaux, l'urbanisme, la construction et l'industrialisation. La collaboration avec les provinces et l'industrie de la construction résidentielle figurait aussi parmi les priorités. Enfin, M. Gitterman estime que l'éducation du public représente la plus grande réalisation de la SCHL : sensibiliser les Canadiens

à une meilleure planification, à une meilleure conception et à une meilleure qualité des habitations, grâce à la recherche.

UNE MEILLEURE PLANIFICATION

La SCHL a contribué à sensibiliser l'industrie au besoin de planifier, en stimulant l'intérêt des universitaires, en offrant des bourses d'études, des fonds, des emplois et plus encore. La SCHL a également recruté en Angleterre des urbanistes et des architectes qui sont venus au Canada travailler pour la Société jusqu'à ce qu'ils trouvent un emploi dans les organismes provinciaux et municipaux qui commençaient à former des services d'urbanisme.

UNE MEILLEURE CONCEPTION

Autrefois, beaucoup de gens construisaient leur propre maison. L'idée d'un concours de conception est née en 1936. Le premier concours était destiné aux architectes, afin d'améliorer la conception des petites habitations tout en restreignant les coûts. Le concours le plus prestigieux a eu lieu en 1947 : il englobait cinq régions, afin de souligner les diverses caractéristiques régionales du pays. Plus de 200 candidats se sont inscrits.

Pendant la guerre, les besoins en habitation ont changé. Souvent, les acheteurs construisaient encore eux-mêmes leur maison. Pour 10 \$, ils achetaient de l'Administration nationale du logement et de la SCHL

des plans primés, ils obtenaient les services d'un entrepreneur et dirigeaient les travaux.

Une nouvelle campagne d'amélioration de la conception résidentielle fut lancée. Outre les redevances payées aux architectes pour chaque plan vendu, on alloua d'autres fonds à de nouveaux concepts. On créa aussi le Conseil canadien de l'habitation, chargé d'améliorer le logement et la conception au Canada en décernant des prix aux constructeurs et en faisant la promotion de ces concepts.

La raison d'être de la SCHL n'a pas changé. La construction d'habitats n'en constitue qu'un élément; éduquer le public, aider les provinces à répondre à leurs besoins en matière d'habitation et collaborer avec l'industrie de la construction résidentielle font aussi partie intégrante du mandat de la Société.

UNE MEILLEURE QUALITÉ DE L'HABITATION

La SCHL a aussi influencé la qualité de l'habitation au Canada, par le truchement de quelques programmes de recherche, qui visaient à trouver de meilleurs moyens de construire, pour moins cher. On a construit des habitations expérimentales à Ottawa et à Ajax, dont certaines étaient, de l'avis de M. Gitterman, «assez novatrices à l'époque.»

Selon Sam Gitterman, la raison d'être de la SCHL n'a pas changé. La construction d'habitats n'en constitue qu'un élément; éduquer le public, aider les provinces à répondre à leurs besoins en matière d'habitation et collaborer avec l'industrie de la construction résidentielle font aussi partie intégrante du mandat de la Société. «Je crois que la SCHL a fait sa part pour répondre aux besoins des diverses époques.»



UNE ASSOCIATION DE LONGUE DATE

Voici le second d'une série d'articles sur les groupes et les associations d'importance dans le domaine de l'habitation.

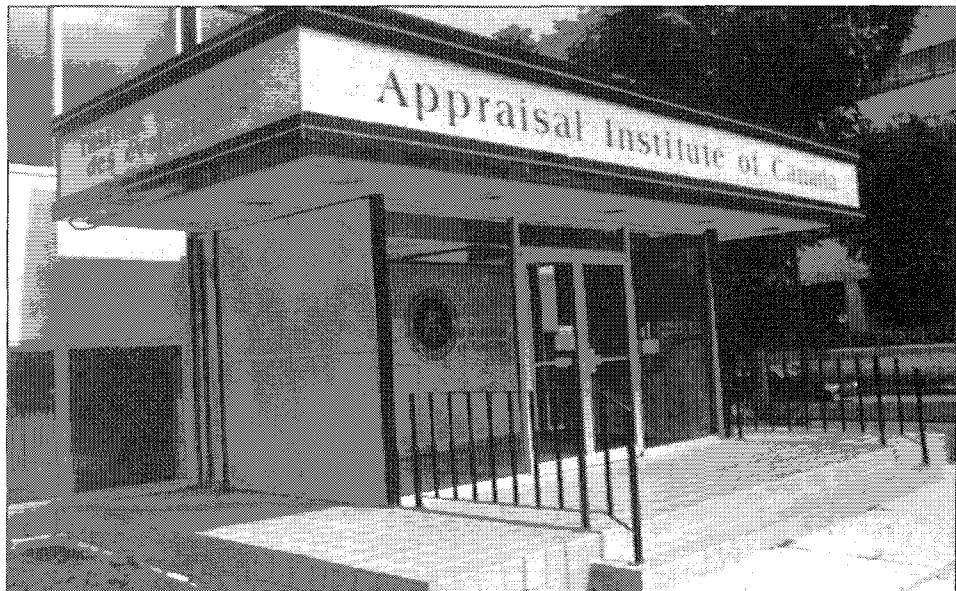
Si les employés de longue date de la SCHL ont l'impression que l'Institut canadien des évaluateurs (ICE) existe depuis toujours, ce n'est pas surprenant : l'Institut est né environ huit ans avant la SCHL!

Qui plus est, les deux organismes ont connu une longue association. John Trowbridge, retraité qui occupait jusqu'à récemment le poste de directeur, Liaison avec les associations, a déclaré : «Nous avons toujours entretenu un degré élevé de collaboration et de partenariat.» Le personnel de la SCHL affecté à l'évaluation doit adhérer à l'Institut et est encouragé à participer à ses activités.

AU TOUT DÉBUT

En 1988, un numéro spécial de L'évaluateur canadien, une publication régulière de l'ICE, soulignait le 50^e anniversaire de l'Institut. On y décrivait comment le besoin d'effectuer des évaluations s'était manifesté au Canada dans les années 30. Nous paraphrasons ici le texte publié, mais les personnes intéressées à en savoir davantage sont invitées à consulter le numéro du printemps 1988 de la publication.

La croissance de la population de l'Ouest, des récoltes abondantes et l'augmentation du prix des terres agricoles pendant les années 20 ont donné de la vigueur au marché immobilier. Les méthodes de prêts hypothécaires étaient franchement rudimentaires. Un petit guide de 20 pages publié en 1920 fut probablement le premier manuel d'évaluation canadien, mais la pratique quotidienne respectait rarement ces règles de base. Un évaluateur se



L'administration centrale de l'Institut canadien des évaluateurs, à Winnipeg.

présentait dans un petit village accompagné de son assistant, louait un cheval et une voiture, et visitait une ferme. Il en déterminait la valeur après l'avoir regardée à partir d'un endroit élevé. Pas très scientifique!

Pendant les jours sombres des années 30, les compagnies d'assurance, de fiducie et de prêt sont devenues malgré elles propriétaires de nombreuses maisons et fermes de l'Ouest. La terre produisait des récoltes sans valeur ou rien du tout; comment pouvait-on alors évaluer un bien qui ne générait aucun revenu et qui n'intéressait aucun acheteur? C'était un grave problème, car les compagnies d'assurance-vie avaient placé près du tiers de leurs capitaux dans l'immobilier ou dans des prêts garantis par des propriétés immobilières, tandis que les fiducies et les compagnies de prêts avaient investi une plus grande partie de leurs capitaux de cette manière — 80 p. 100 dans certains cas. Le besoin d'évaluer avec précision les biens immobiliers devenait pressant.

L'Institut était le produit d'associations précédentes formées pour tenter de résoudre ces problèmes — plus particulièrement la *Manitoba Loan Inspectors Association*, installée à Winnipeg. Au début de 1938, une série



L'association de Terre-Neuve de l'ICE a récemment remis à la SCHL une plaque sur laquelle on peut lire Plaque présentée à la SCHL à l'occasion de son 50^e anniversaire au service des Canadiens, 1946-1996, de la part de l'Association de Terre-Neuve de l'Institut canadien des évaluateurs [traduction libre]. Jerry Kirkland, un représentant local, présente la plaque à la directrice provinciale, Joan Dalrymple.



À l'occasion du 50^e anniversaire de la SCHL, en janvier dernier, D. Harold Moore, alors président de l'ICE, a remis une plaque spéciale au président du Conseil, Peter Smith.

de réunions a mené à la création de l'ICE.

Après avoir survécu à la Deuxième Guerre mondiale, l'ICE a connu une croissance rapide, parallèle au boom de la construction. Dans une période de dix ans allant jusqu'en 1958, le nombre de membres est passé de 220 à 1 247 et les quatre chapitres d'origine, installés dans les Prairies, prirent de l'expansion pour représenter toutes les provinces sauf l'Île-du-Prince-Édouard. Un organisme américain d'évaluateurs était déjà en activité et appliquait un programme d'accréditation. Les Canadiens désireux d'être accrédités pouvaient s'adresser à cet organisme. Bien que l'ICE soit totalement indépendant, des liens raisonnablement étroits et amicaux unissent encore l'ICE et l'American Institute of Real Estate Appraisers.

L'ICE AUJOURD'HUI

Aujourd'hui, l'ICE compte environ 6 000 membres et lorsque des évaluateurs prennent leur retraite, ils sont invités à maintenir leur adhésion et leur participation. Et, tout comme les membres de l'ICE ont reçu l'aide de leurs collègues américains aux premiers jours, l'ICE est maintenant intéressé à offrir des programmes de

formation et d'éducation aux pays qui ont besoin d'aide. D'autres possibilités de collaboration peuvent aussi se présenter avec l'organisme américain; un cours conjoint, couronné de succès, a eu lieu récemment à Winnipeg et les deux organismes cherchent l'occasion d'en faire davantage.

Comme d'autres organismes, l'ICE doit relever les défis de la nouvelle technologie et trouver des moyens d'accomplir par voie électronique ce qui se faisait auparavant sur papier.

L'ICE compte 17 employés à Winnipeg, dont cinq travaillent directement en éducation, trois dans le domaine des méthodes professionnelles, trois en assurance responsabilité professionnelle et le reste dans divers autres domaines. Les besoins en matière d'éducation sont nettement prioritaires et la directrice de l'éducation, Susan McVarish, affirme que le transfert de certains cours initiaux à des instances externes, comme les collèges communautaires, a permis au personnel de se consacrer aux besoins en information pressants des membres. Par conséquent, l'Institut investit davantage dans le perfectionnement des compétences que dans la formation des nouveaux évaluateurs.

En outre, selon Susan, les membres doivent renouveler leur accréditation afin de maintenir leur niveau de compétence, ce qui explique l'accent marqué placé sur l'éducation et le perfectionnement professionnel des membres.

À l'instar de nombreux organismes professionnels, L'ICE tient des réunions locales et une importante conférence annuelle, en plus de produire de nombreuses publications, notamment la populaire revue *L'évaluateur canadien* (Canadian Appraiser), récemment remodelée, qui sert à la diffusion continue d'information. Un bulletin produit plus souvent tient les membres au courant des activités, des événements et des enjeux.

L'ICE s'engage maintenant dans le domaine des enjeux communautaires. Par exemple, un rapport intitulé *Real Property Value Implications Arising From Nuclear Waste Disposal Facilities* a été préparé et présenté à l'Agence canadienne d'évaluation environnementale, plus tôt cette année.

L'AVENIR

L'ICE vient de terminer un exercice de planification stratégique, afin de garantir que l'Institut continue de répondre aux besoins de ses membres, et il continuera de se redéfinir selon les réalités successives. Les évaluateurs canadiens peuvent compter sur le fait que leur association professionnelle reconnaît son histoire, répond aux besoins actuels et envisage continuellement l'avenir.

3

**Assemblée
générale annuelle
des anciens
de la SCHL,
le 22 octobre
à 14h00, au
Centre RA
d'Ottawa**



L'ASSOCIATION DES RETRAITÉS A SON PROPRE

par Bob Marjoribanks

Le président Marc Rochon a déclaré devant 150 membres de l'Association des retraités de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, chapitre de la capitale nationale, qu'ils représentaient «la mémoire collective de la SCHL.»

Les retraités, tous des anciens employés de la SCHL, ont célébré le 15^e anniversaire de leur organisme lors d'un dîner à la cafétéria, le 14 mai.

«Je dois admettre que la scène que je contemple m'inspire le plus grand respect, a déclaré M. Rochon. J'ai le sentiment de voir l'histoire de la Société.»

Il a souligné la présence de membres de l'Association qui ont vécu l'ouverture de la Société centrale d'hypothèques et de logement en 1946 : Gilles Ade, Mary Flowers, George Hunt, John MacFarlane, Clem Bisson, Isabelle Ferguson, Mary Mancuso, Sam Gitterman et Fred Coll.

L'Association des retraités témoigne de l'esprit qui règne à la Société et de la loyauté de ses employés, selon M. Rochon. «Pendant ma carrière, j'ai travaillé dans de nombreux ministères, et je ne crois pas que leurs retraités soient aussi actifs que ceux de la SCHL.»



Le président Marc Rochon s'adresse aux anciens. À gauche, Gerry Purchase, président des anciens, et son épouse, Lois, et à droite, le trésorier Jacques Viau et son épouse, Régine. (Photos, gracieuseté de Bill Cadzow)

Monsieur Rochon a fait l'éloge des employés de la Société, anciens et présents, qui ont aidé à faire de la SCHL «un exemple probant d'une agence gouvernementale efficace.» Il a ajouté que la force de la SCHL «a toujours été et doit continuer d'être sa capacité de s'adapter aux nouveaux besoins des Canadiens en matière d'habitation.»

Le gouvernement a récemment confié à la Société le mandat d'offrir aux provinces et aux territoires la possibilité de



Bob et Nancy Marjoribanks (au centre) figuraient parmi les invités présents.



ANNIVERSAIRE



Beaucoup de retraités ont apporté des souvenirs à partager avec leurs amis. D'anciennes photographies ont ravivé les souvenirs!

participer à la gestion des logements sociaux existants. M. Rochon a confié à ses auditeurs, dont bon nombre se sont joints à la Société pour aider à loger les gens dans le besoin : «Peu importe le résultat de ces négociations, nous demeurerons actifs dans ce domaine pendant encore des décennies. Nous n'abandonnons pas le logement social; vous avez ma parole.»

Le président de l'Association des retraités, Gerry Purchase, a invité le président de la Société à présenter un certificat à cinq membres fondateurs, pour souligner leur contribution à la Société. Ce sont Hélène Brunette, Jackie Jacques, Ed Nesbitt, Walt Wheatley et le regretté Howard Work. Le certificat de M. Work a été remis à sa veuve, Blanche.

L'Association des retraités a été fondée pour promouvoir les intérêts de ses membres et pour perpétuer les amitiés nouées pendant les années passées à l'emploi de la SCHL. Tous les anciens employés et leur conjoint peuvent y adhérer. L'Association compte des chapitres à Toronto, à Montréal et à Ottawa. Dans quelques autres villes, d'anciens employés de la SCHL se rencontrent régulièrement autour d'un déjeuner pour parler de leur passé commun.

NOUVEAU MEMBRE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le 1^{er} avril, l'honorable Diane Marleau, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux et ministre responsable de la SCHL a nommé Gerald I. Norbraten au poste de membre du Conseil d'administration de la SCHL.

Monsieur Norbraten est président de *G.I. Norbraten Architect Limited* et possède une solide expérience dans la conception d'immeubles résidentiels de diverses natures, y compris des maisons individuelles, des collectifs d'habitation, des centres d'hébergement et d'habitations pour les personnes handicapées. Il a également été président du Saskatchewan Institute of Architects et est membre de l'Institut royal d'architecture du Canada et du *Heritage Regina Board*, et président du *Regina's Market Square*, l'association des gens d'affaires et des professionnels du centre-ville.

«Je suis fortement impressionné par cette organisation, surtout par la diligence du personnel, a récemment déclaré M. Norbraten à Regina. C'est un bon groupe et j'ai hâte d'en faire partie.»

Le mandat de M. Norbraten durera trois ans.



Gerald I. Norbraten, nouveau membre du Conseil d'administration de la SCHL.



LA COLLINE PARLEMENTAIRE SE REFAIT UNE BEAUTÉ

Les édifices du Parlement figurent parmi les édifices historiques du Canada les plus connus. Aujourd'hui, des parties de ces édifices sont cachées derrière des échafaudages. Que se passe-t-il? Pourquoi les travaux exigeront-ils 15 ans et 265 millions de dollars?

Les employés de la région d'Ottawa sont probablement au courant des travaux de construction et de rénovation qui se déroulent sur la colline parlementaire et s'interrogent peut-être sur la nature du travail effectué derrière l'écran des échafaudages. Ailleurs au Canada, les employés de la SCHL seront probablement intéressés, tant du point de vue du patrimoine que de celui des techniques de construction et de rénovation employées.

Certains des problèmes actuels, surtout à l'extérieur, sont généralisés. Des réparations ont été faites au fil des ans, mais l'extérieur n'a jamais subi de rénovation importante et cette tâche ne peut simplement plus attendre.

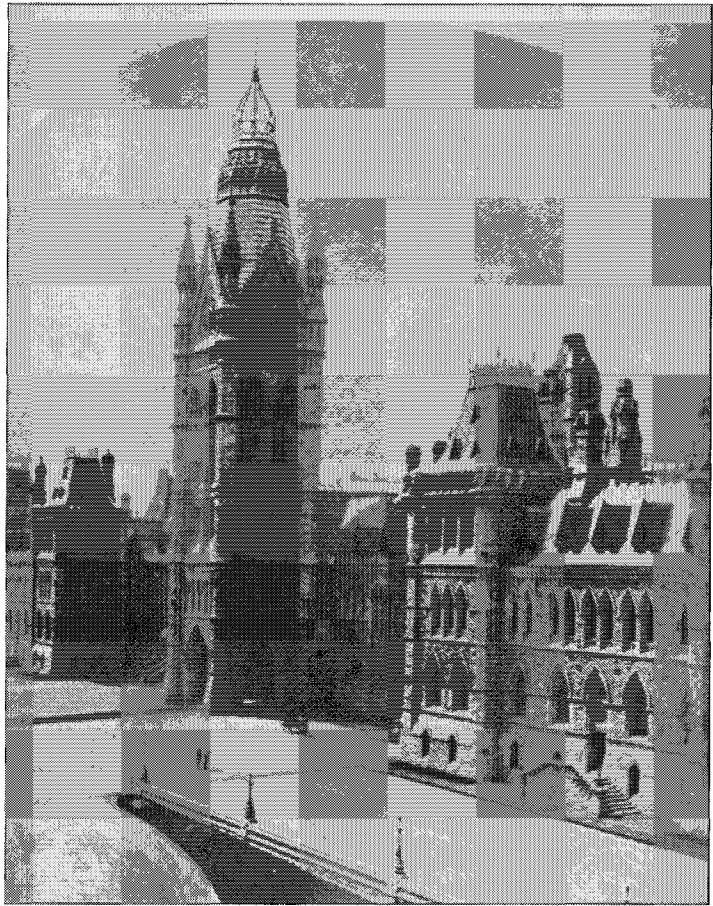
Trois facteurs sont responsables de la plupart des ravages. D'abord, au cours des ans, l'activité sismique a provoqué des fissures. Plus particulièrement, deux petits tremblements de terre survenus à 40 ans d'intervalle ont causé des dégâts, parce que les secousses de l'un d'eux allaient d'est en ouest et celles de l'autre, du sud au nord. De petites fissures se sont formées dans le mortier entre les pierres. Deuxièmement, les durs hivers ont laissé leur marque sur la capitale nationale. L'eau s'infiltra dans les fissures, puis passe par des cycles de gel et de dégel, ce qui aggrave les dommages. Troisièmement, plus récemment, la pollution de l'air ou les pluies acides, qui s'infiltrent dans les fissures lorsqu'il pleut ou qu'il neige, entrent en réaction chimique avec le mortier.

À certains endroits, l'humidité s'est également insinuée entre les murs intérieur et extérieur, où elle passe aussi par le cycle régulier du gel et du dégel. Cette humidité s'évapore aussi sur les murs intérieurs chauds, laissant des dépôts de sel qui entament la surface de la pierre.

6 UN PEU D'HISTOIRE

Trois édifices composent la Cité parlementaire — l'édifice de l'ouest, l'édifice de l'est et l'édifice central, qui comporte, à l'avant, la Tour de la Paix, et à l'arrière, la Bibliothèque du Parlement.

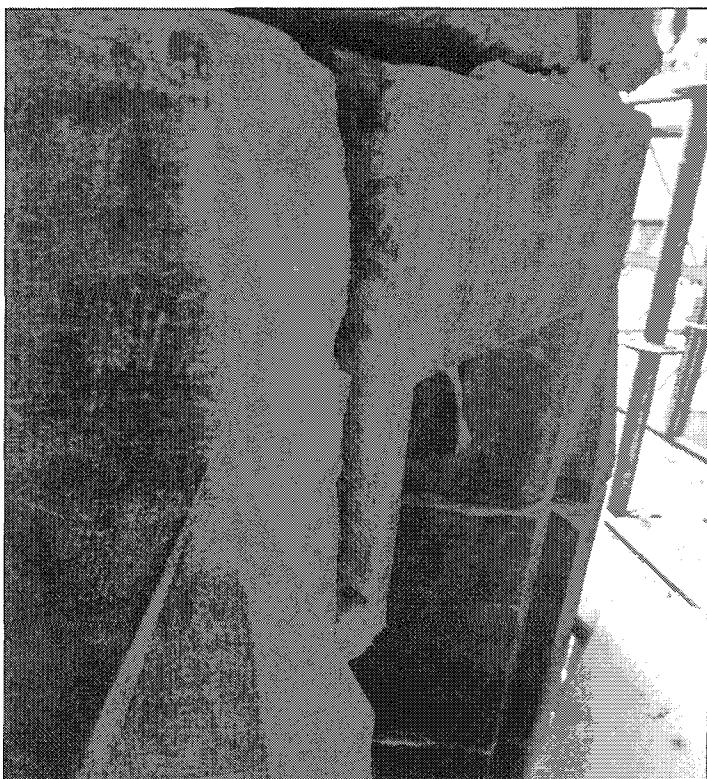
L'édifice de l'ouest a été construit entre 1859 et 1865. Deux ailes lui ont été ajoutées, l'une entre 1874 et 1878, et l'autre, entre 1906 et 1909. L'édifice de l'ouest était d'abord destiné à loger les ministères fédéraux. Aujourd'hui, les députés et leur personnel l'occupent.



Peu de Canadiens d'aujourd'hui se rappellent la Tour Victoria qui se dressait là où se trouve l'actuelle Tour de la Paix. Sur cette photo des Archives nationales, on aperçoit l'édifice du centre et la Tour Victoria tels qu'on les connaissait avant l'incendie qui les a détruits en 1916.

La construction de l'édifice de l'est s'est déroulée en deux étapes : la partie initiale a été bâtie en 1867, et une aile en 1910. Certains grands Canadiens y ont eu leur bureau, notamment Sir John A. Macdonald, Sir Georges-Étienne Cartier et quelques gouverneurs généraux. L'aile de 1910 était destinée aux fonctionnaires fédéraux. Il s'y trouvait aussi un coffre-fort massif, dont on dit qu'il a contenu une bonne partie des trésors de la nation. Le coffre-fort a été retiré pour aménager d'autres bureaux, mais l'énorme porte restera.

La plupart des salles de toilettes remontent à 1915. Les systèmes mécaniques sont anciens. Quant aux installations électriques, elles remontent à une époque où les ordinateurs, les télecopieurs et les photocopieurs n'existaient que dans l'imagination des auteurs de science-fiction. Les murs contenaient du plâtre renforcé d'amiante, qui a déjà été retiré.



De faibles séismes ont ouvert de petites fissures par lesquelles l'eau s'est infiltrée. Des réactions chimiques dans le mortier, dues principalement à la pluie et la pollution atmosphérique, ont érodé des tonnes de pierre.

Depuis quelques années, l'aile de 1910 est inutilisée car elle est trop détériorée pour être sécuritaire.

Les architectes et les artisans tentent de conserver le plus grand nombre possible d'éléments de la structure originale. Les moulures, les portes, les carreaux de mosaïque et les fenêtres sont restaurés et réutilisés. Le but des travaux est de conserver notre patrimoine national et non de rendre aux édifices leur état initial.

L'édifice du centre, flanqué de la Tour de la Paix, est probablement la structure la plus connue de la colline parlementaire. L'édifice d'origine a été presque totalement détruit par un incendie en 1916. Seuls le coin nord-ouest et la Bibliothèque sont restés debout, mais la Bibliothèque a été lourdement endommagée par l'eau. Malgré une forte pénurie de main-d'œuvre et de matériaux — la Première Guerre mondiale faisait rage en Europe — l'édifice avait été reconstruit en 1920; les architectes d'aujourd'hui s'étonnent encore de la qualité et de l'ampleur du travail accompli en si peu de temps.

L'actuelle Tour de la Paix, qui a remplacé l'ancienne Tour Victoria détruite par l'incendie, a été inaugurée en 1927. Une partie de la pierre utilisée à l'extérieur pour décorer les fenêtres, les cadres de portes et les arches est formée de grès tendre extrait de diverses carrières de l'Ohio et de la Nouvelle-Écosse. Cette pierre tendre s'est détériorée avec les intempéries. L'eau a aussi dissout le sel naturellement contenu dans cette pierre. L'eau salée s'évapore pendant les jours chauds et les cristaux de sel forment des efflorescences blanches qui affaiblissent et pénètrent la surface de la pierre taillée.

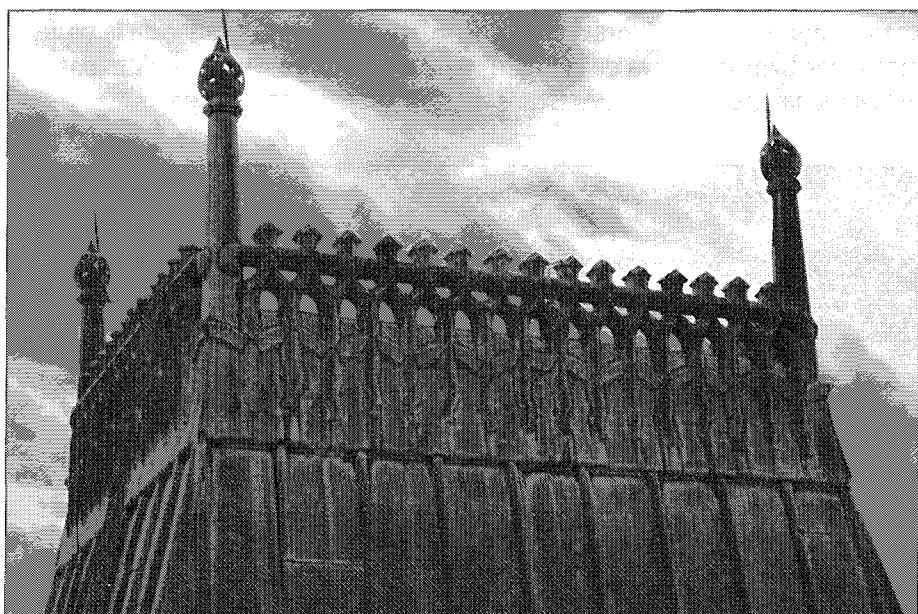
CHANGEMENTS

Pour la première fois depuis son inauguration, la Tour de la Paix fait l'objet d'importants travaux extérieurs de maçonnerie afin de prévenir l'infiltration d'humidité et la chute de pierres.

La Tour de la Paix et la façade sud de l'édifice du centre sont actuellement dissimulés derrière des échafaudages. Une partie des murs extérieurs de l'édifice du centre sera démantelée et reconstruite afin de stopper la détérioration et de prévenir l'affaissement de la structure. La toiture de cuivre, dont l'épaisseur se compare à celle du papier, sera remplacée et certaines fenêtres seront aussi remplacées ou restaurées.

L'édifice de l'ouest jouera un rôle important pendant les travaux : ses occupants actuels seront relogés dans l'Immeuble de la Justice, situé à l'ouest (les occupants de cet immeuble devront aussi être relogés) pendant la rénovation.

Durant les travaux à l'intérieur de l'édifice central, la cour de l'édifice de l'ouest sera temporairement transformée en chambre, occupée d'abord par la Chambre des communes



La corrosion a gravement attaqué la crête de cuivre. Cette crête décorative a été remplie de béton au cours de la construction. Sous l'effet de la pollution atmosphérique et des infiltrations, le béton s'est dilaté. De fait, il s'est tellement détérioré que le revêtement de cuivre éclate. Les photographies de cette page et de la page 8 sont une gracieuseté de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.



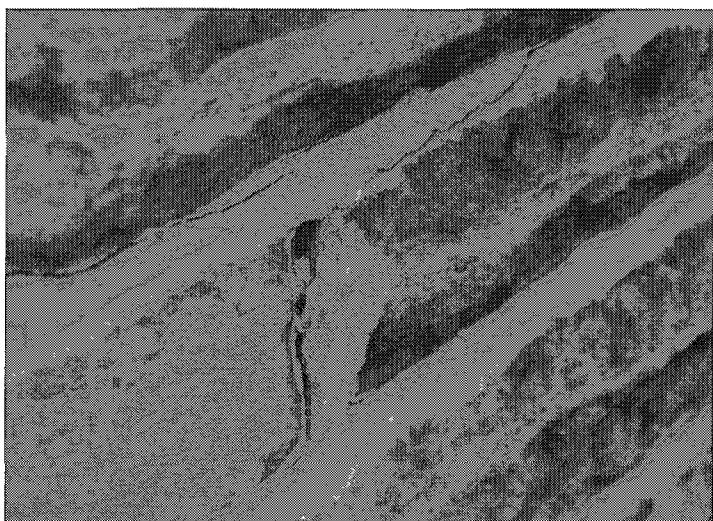
pendant une période de quatre ans, puis par le Sénat, pendant une période comparable, entre 2002 et 2010. Par la suite, cette chambre temporaire sera transformée en salle de réunions à l'intention des comités.

Les systèmes d'alarme incendie et de gicleurs, le réseau électrique, la plomberie et le système de climatisation de tous les édifices seront améliorés à divers degrés. Mais tous ces travaux seront effectués sous le signe de la sauvegarde et de la conservation.

NOUVEL ASPECT?

Malgré ce déploiement d'activité, les édifices du Parlement n'auront pas l'air neufs une fois les travaux achevés. En fait, ils auront pratiquement le même aspect que maintenant. Vous ne verrez pas de sablage par jet. Seules les taches qui emprisonnent l'humidité seront enlevées. Le reste demeurera tel quel, afin de refléter l'âge et l'histoire des édifices.

Tous les édifices du Parlement figurent parmi les édifices patrimoniaux fédéraux, mais ils représentent davantage. Pour des générations de Canadiens, ils font partie de notre trésor national; ce sont des symboles qui appartiennent à tous les Canadiens.



Certains joints d'un centimètre se sont dilatés à 5 cm ou davantage. Cela invite encore plus d'eau et de polluants à s'infiltrer.

Le personnel de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, des architectes aux commis et des maçons au ingénieurs, travaille sans relâche à les conserver pour les générations à venir.

NOTRE CHORALE CHANTE À UN MATCH DES LYNX

La SCHL a eu droit à une visibilité inhabituelle récemment, quand la chorale de la SCHL s'est produite et a chanté l'hymne national lors d'un match des Lynx d'Ottawa de la Ligue internationale. Club école des Expos

de Montréal, les Lynx ont été les champions de la Ligue l'an dernier. En fait, cette prestation avait été reportée d'une date antérieure, à cause de la pluie. Au moins, les choristes n'ont pas eu à

chanter pendant un programme doublé!

La chorale s'est aussi produite lors de divers événements, notamment...





AMOURS, DÉLICES ET MÉNAGE

Les employés de la SCHL, de la région de la capitale nationale, ont été invités à visiter l'exposition «Amours, délices et ménage» au Musée canadien des sciences et de la technologie.

L'exposition spéciale met en vedette de nombreux appareils ménagers anciens (on a pu entendre quelques personnes s'exclamer : «j'ai un appareil comme celui-là!») et leurs équivalents modernes, ainsi que les anciennes et nouvelles

techniques de construction des habitations. L'exposition comprenait aussi une maquette de la Maison saine de Toronto — qui montre les systèmes permettant à l'habitation de produire sa propre électricité et de s'alimenter en eau.

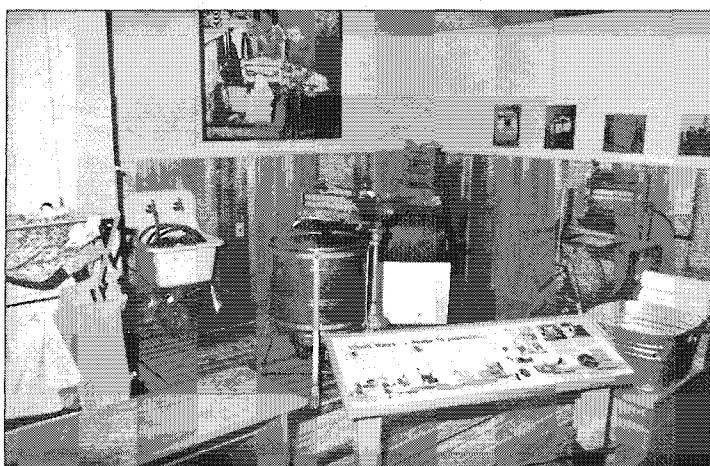
La visite a été organisée par Sue Ann Rothwell, Division des politiques et de la recherche en matière technique.



Doug Stewart, flanqué de Jim Robar (à gauche) et de Don Johnston, s'apprête à découper l'énorme gâteau du 50^e anniversaire de la SCHL, sous l'oeil vigilant d'un groupe de visiteurs affamés. Sue Ann Rothwell, debout derrière le trio, surveille l'opération.



Une cuisine du passé illustre aussi certains modes de construction, selon la technique de la maquette en coupe.



Qui dit «ménage» dit «lessive»; voici d'anciens appareils destinés à cette tâche.



Beaucoup d'employés se souviennent d'avoir regardé Alfred Hitchcock et Mitch Miller sur un vieil écran de télévision ovale.



LA TORCHE DES JEUX PARALYMPIQUES

Le 3 juillet, les employés de la SCHL ont été mis au défi d'aider leur communauté. Leur réponse? «Pourquoi pas?»

Ce jour là, la torche des Jeux paralympiques, traversait Ottawa. Portée d'un océan à l'autre du Canada, la torche a été passée entre les mains d'athlètes canadiens à Toronto, le 24 juillet. Les 218 athlètes canadiens ont apporté la torche aux cérémonies d'ouverture des Jeux paralympiques.

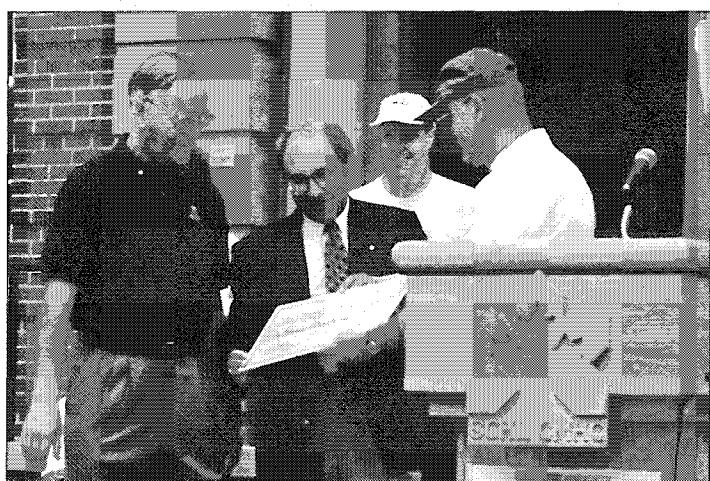
Environ 50 000 Canadiens ont participé au marathon par-rainé par Royal LePage. Cette participation souligne l'effort de nos athlètes, qui espèrent amasser 25 millions de dollars à verser dans un fonds destiné à soutenir les athlètes et les programmes de logement, de recherche, de formation et



Paula et Elizabeth Archer (qui porte la torche) ont guidé les coureurs de la SCHL vers les marches extérieures du Bureau national.

d'emploi ainsi que les programmes spéciaux offerts aux personnes ayant un handicap physique.

Les employés ont donné 10 \$ chacun pour participer à la course, du Musée national de l'aviation, sur la promenade de l'Aviation, jusqu'à la SCHL. D'autres, moins portés vers les exploits d'athlétisme, ont versé leur contribution dans les paniers qu'ont fait circuler des bénévoles, à l'arrivée des coureurs.



Le président de la SCHL, Marc Rochon, a remis un «gros» chèque de plus de 1 000 \$, qui représente les dons des employés.



Une partie de la foule nombreuse d'employés qui ont accueilli les coureurs.



Parmi les coureurs, on a pu reconnaître Len Barker, Steve Jacques, Don Johnston, Robert Lajoie, Terry Marshall, Mark McInnis, Walter Nibogie, Marc Rochon, Kevin Rougeau, Ramon Sepulveda, Douglas Stewart, Mark Therrien et Carl Yue. (Il y en avait peut-être d'autres.) Ils ont été guidés sur le terrain de la SCHL par Paula Archer et sa fille Elizabeth, qui portait la torche.

Environ 300 employés sont sortis saluer les arrivants à la porte du Bureau national, à la fin de l'heure du lunch. Après quelques brèves allocutions, le président Marc Rochon a remis un chèque aux organisateurs et placé la torche dans un support spécial installé sur le fauteuil roulant de l'athlète paralympique Jacques Bouchard, qui a prononcé quelques mots avant de se lancer dans l'étape suivante du marathon.



L'athlète paralympique Jacques Bouchard a déclaré qu'un accident de motocyclette l'avait laissé paraplégique; il a invité les gens à reconnaître et à soutenir les athlètes paralympiques qui représentent leur pays. Il a remercié les personnes qui ont aidé à organiser l'événement et qui ont contribué financièrement à la cause.

DE NOUVELLES FAÇONS DE FAIRE DES AFFAIRES

Beaucoup d'entre nous achetons en grosses quantités dans l'espoir de payer moins cher. Les sociétés peuvent-elles s'organiser entre elles pour faire de même? Le Bureau national étudie diverses possibilités. En collaboration avec un hôpital et un collège communautaire, le personnel de la SCHL cherche des moyens d'épargner.

L'Hôpital Montfort et la Cité collégiale sont situés près du Bureau national. Il serait possible de réaliser des économies en achetant en grosses quantités, ou en partageant des services comme le déneigement et l'aménagement paysager. Il est possible que l'hôpital puisse offrir des services de santé aux employés des trois partenaires et peut-être ceux-ci pourraient-ils partager un même système informatique et offrir des occasions d'emplois aux étudiants inscrits à des programmes coopératifs.

Il y a deux secteurs à considérer, souligne Robert Lajoie, Directeur général de la direction générale des ressources humaines et du développement organisationnel : le partage des coûts ou la mise en commun des ressources et l'échange des compétences.

«Chaque partenaire cherche à avoir accès aux compétences des autres pour éviter les chevauchements et le double emploi», précise M. Lajoie. «Nous voulons établir un réseau qui nous procure des bénéfices à moindre coût, ou tout à fait gratuits. C'est la voie de l'avenir — les partenariats et l'application de chacun à son domaine particulier.»

Entre-temps, la Journée communautaire du Bureau national, en septembre, sera l'occasion d'une première entreprise conjointe. Les trois partenaires travaillent ensemble à donner encore plus de popularité à l'événement. L'an dernier, La Journée communautaire a attiré 20 000 personnes.

Selon Marc Rochon, cette initiative démontre comment la SCHL peut tirer partie de l'imagination et du talent en gestion d'entreprise pour déjouer les pressions économiques.



Marc Rochon plaisante avec des journalistes lors d'une conférence de presse tenue pour annoncer l'accord conclu avec l'Hôpital Montfort et la Cité collégiale. Cet accord permettra de chercher de nouveaux moyens de faire des affaires et de cerner les domaines où les trois organismes peuvent réduire les coûts. À gauche, Gérald Savoie, directeur général de l'Hôpital Montfort.



RETRAITE DE DEUX PERSONNES BIEN SPÉCIALES

Au mois d'avril, la succursale a fait ses adieux à deux employées très spéciales. Verna Oates, directrice, Ressources humaines et administration, a pris sa retraite après 30 ans de service, et Norma Miskell, directrice, Souscription, a fait de même après plus de 32 ans de service à la SCHL.

Les invitées d'honneur ont été conduites en limousine à un dîner officiel. Elles ont reçu une gerbe de fleurs, une lettre personnelle du président du Conseil, ainsi que des cartes et

des messages des quatre coins du pays. Tous les convives ont souhaité à Verna et à Norma du bonheur, de la santé et une retraite sereine bien méritée.

Environ 30 personnes participaient à la fête, y compris certains employés déjà à la retraite qui ont profité de l'occasion pour renouer des amitiés et pour confirmer à Norma et à Verna que la retraite peut vraiment être enrichissante et stimulante!



Kevin Martin, agent technique, présente des gerbes de fleurs de la part du président du Conseil.



Verna Oates (à gauche) et Norma Miskell sont accueillies par la directrice provinciale, Joan Dalrymple.



Todd Harris, agent de l'Expansion des affaires, remet un présent à Norma au nom de l'équipe régionale de la Souscription.



Shirley O'Keefe, anciennement commis des Ressources humaines, remet un présent à Verna au nom du personnel.

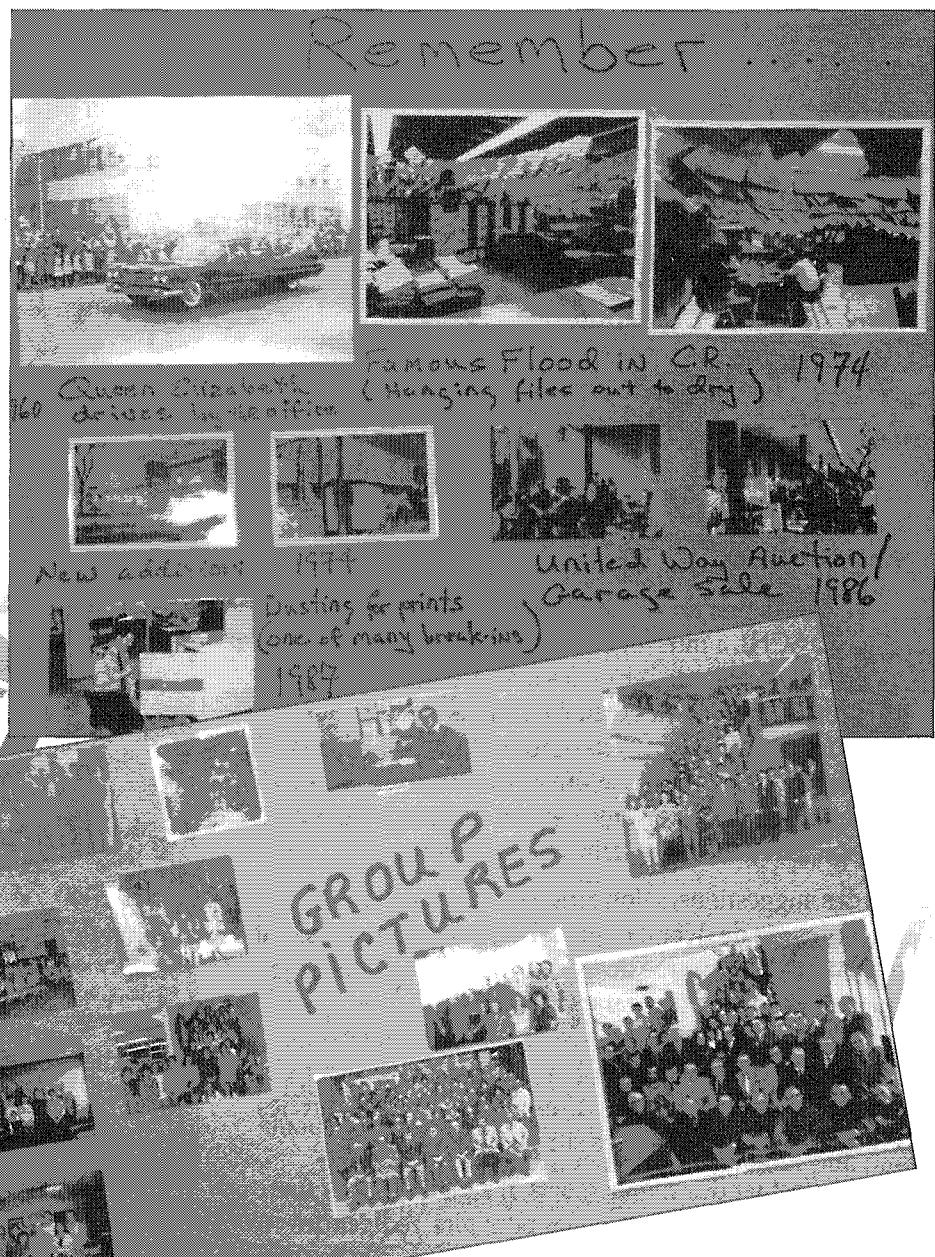


WINNIPEG SE SOUVIENT...

Récemment, le personnel de la Succursale de Winnipeg s'est joint à de nombreux employés retraités pour célébrer le 50^e anniversaire de la SCHL. La présentation de douzaines de photographies historiques a ajouté beaucoup d'intérêt à la fête. Ces photos provenaient des dossiers de la succursale; elles ont été classées sous diverses catégories et accompagnées de légendes. En voici deux exemples. L'un montre quelques clichés de groupes d'employés pris au fil des ans; l'autre représente des événements historiques, notamment le passage de la reine Elizabeth devant le bureau en 1960 et la recherche d'empreintes sur le coffre-fort à la suite d'un cambriolage en 1987.



Ceux qui ont travaillé à Winnipeg (ou qui lisaient Perspective pendant les années 80) connaissent «Stan's Place». Pendant les célébrations, beaucoup d'employés à la retraite ont redécouvert Stan's Place!





GESTION DES CAS DE DÉFAUT

par Valerie Marshall

Réduire les chevauchements et la bureaucratie, accélérer et améliorer les opérations. La SCHL se prépare à répondre aux besoins de l'avenir. L'ouverture de nouveaux centres des propriétés immobilières et de la gestion des cas de défaut en constitue un exemple typique.

Dans le passé, nos méthodes posaient des difficultés. Cela admis, un important examen de ces méthodes a été entrepris et il a pris fin en 1995. Dans le cadre de cet examen, la SCHL a interrogé et rencontré certains de ses prêteurs agréés, afin de cerner les obstacles aux opérations et, surtout, les possibilités d'améliorations aux fonctions de gestion des cas de défaut et des propriétés immobilières. Ce sondage a permis de conclure au besoin de régionaliser, d'assouplir et d'uniformiser la gestion des cas de défaut pour les habitations du marché et le logement social.

L'une des suggestions, selon Hugh Graham, directeur, Gestion des cas de défaut et propriétés immobilières, visait la formation d'un groupe de travail chargé d'élaborer une nouvelle méthode «pour garantir que nous disposons de ressources à temps plein affectées à la gestion des cas de défaut et des propriétés immobilières, et pour conférer à ce personnel les pouvoirs nécessaires pour que la plupart des opérations soient approuvées sur place.»

Avant d'effectuer des changements, il a fallu élaborer une ligne de conduite, redistribuer les pouvoirs, rédiger des guides, produire des systèmes informatiques, et embaucher et former du personnel.

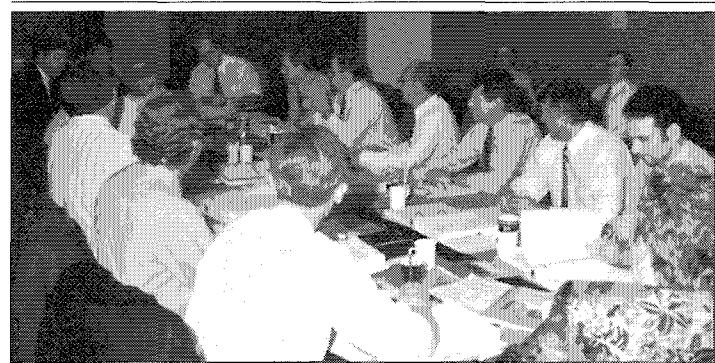
Pendant la première semaine de juin, les cadres des nouveaux centres des propriétés immobilières et de la gestion des cas de défaut ont participé à un atelier de formation de quatre jours. Hugh Graham et ses collègues du Bureau national, Cal Singer, Ray Bélanger et Monique Roberge, conviennent que cet atelier était essentiel au succès de la nouvelle activité. Il était impératif que chacun comprenne la nécessité d'appliquer une seule méthode.

Ray Bélanger signale que l'atelier a constitué «une bonne tribune pour débattre des idées» et il ajoute que «des décisions ont été prises et la tâche accomplie», grâce à la contribution d'employés de tout le pays.

Le forum des prêteurs, qui comptait des représentants de Maritime Life, de Co-operative Trust et de Desjardins-



La plupart des participants à l'atelier de formation.



En pleine séance.

Laurentienne, figurait parmi les séances les plus informatives.

«Les représentants nous ont donné des renseignements clairs, concis et uniformes sur nos lacunes passées, affirme Hugh Graham. Le dénominateur commun était la communication. Nous aurions pu faire mieux. Ils nous ont présenté les opérations du point de vue des prêteurs. Nous savions que nous avions des problèmes de délais et nous en avons constaté les répercussions sur les prêteurs et les investisseurs. Nous n'adoptons pas souvent cette perspective.»

Les prêteurs ont formulé des critiques constructives, mais ils ont aussi fait des compliments. «Ils ont dit nous considérer comme les experts et exprimé le désir de travailler avec nous», poursuit M. Graham.

Les nouveaux centres, situés à Vancouver, à Saskatoon, à Toronto, à Montréal, à Québec, à Halifax et au Bureau national, sont entrés en action le 1^{er} juillet. Les sept centres, ou les C7, comme ils se sont eux-mêmes baptisés, représentent une nouvelle façon de faire et peut-être un modèle pour l'avenir de la SCHL. «Nous sommes beaucoup plus efficaces et responsables.»