

Volume 35 No 1, 1999

BINDING / RELIURE

perspective

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

APR 28 1999

Canadian Housing Information Centre
Centre canadien de documentation sur
l'habitation



In This Issue

1998 Team Awards

Y2K Update

Mali Posting

À l'intérieur

Prix d'équipe 1998

Mise à jour sur les projets de l'an 2000

Affectation au Mali

SCHL  CMHC
Canada

contents



sommaire

Y2K UPDATE	1	MISE À JOUR SUR LES PROJETS DE L'AN 2000
MARKET ANALYSIS CENTRES	4-7	CENTRE D'ANALYSE DE MARCHÉ
PARTNERSHIP	8-9	PARTENARIAT
FACES OF CMHC	10-21	LA SCHL EN IMAGES
CELEBRATIONS	22-27	CÉLÉBRATIONS
TAX TIME	28-29	LE TEMPS DES IMPÔTS

Hard work and determination are the cornerstones of an effective organization. In this issue, Perspective salutes the 1998 Team Awards recipients.



Ardeur et détermination au travail sont les piliers de toute organisation efficace. Dans ce numéro de Perspective, hommage est rendu aux bénéficiaires des prix d'équipe.

Editorial Staff and Board

Marie Maltais
(Director, Communications and Marketing Operations)

Lori Gandy
Editor-in-Chief
(Communications and Marketing Operations)

Angela Christopher
Editor
(Communications and Marketing Operations)

Editorial Board Members:

J.C. Raby
(Information Technology Division)

Sue Ann Rothwell
(Research Division)

Stanley Squires
(Alumni Association)

Marie-Chantale Lortie
(Quebec Region)

Personnel et comité de rédaction

Marie Maltais
(Directrice, Activités de communications et de marketing)

Lori Gandy
Rédactrice en chef
(Activités de communications et de marketing)

Angela Christopher
Rédactrice
(Activités de communications et de marketing)

Membres du comité de rédaction:

J.C. Raby
(Division des technologies de l'information)

Sue Ann Rothwell
(Division de la recherche)

Stanley Squires
(Association des anciens)

Marie-Chantale Lortie
(Region du Québec)

Perspective is published 6 times a year for employees and alumni of Canada Mortgage and Housing Corporation. Please address all contributions, including business activities, recreation club and social items, to *Perspective*, Communications and Marketing Operations, National Office, 700 Montreal Road, Ottawa ON K1A 0P7.

Journal publié six fois l'an pour les employés et les retraités de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Veuillez adresser vos articles ou toutes communications et suggestions à *Perspective*, Activités de communications et de marketing, Bureau national, 700, ch. de Montréal, Ottawa (ON) K1A 0P7.

NINE MONTHS AND COUNTING: CMHC PROTECTING YOU AGAINST THE MILLENNIUM BUG

As part of a Corporate wide strategy to prepare for this momentous event, the Corporation has formed two project teams to address issues that may arise from the rollover to the new century:

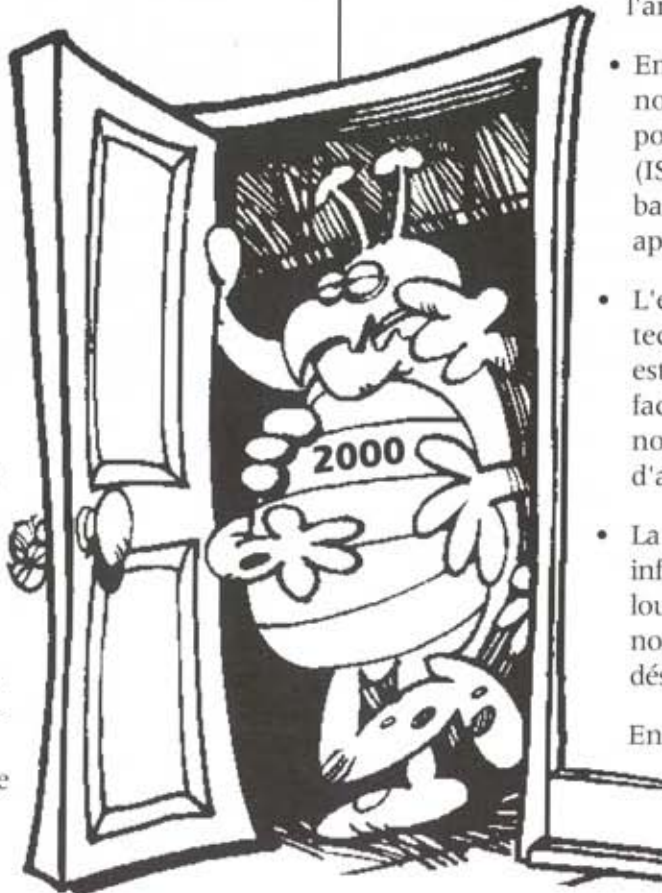
The Information Technology (IT) Project;
The Non-IT project.

These teams have been mandated to complete a Corporate wide review of the impact upon CMHC'S business lines and assets and ensure CMHC's readiness for the year 2000.

A- THE INFORMATION TECHNOLOGY (IT) PROJECT:

Since the 1980s, our Information Technology strategies have been aimed at reducing potential Year 2000 problems. For example:

- In 1987, CMHC adopted the four digit year standard (ISO8601) in all databases and applications.
- The Information Technology environment is largely centralized, which facilitates the implementation of standards in purchasing decisions.
- Most hardware at CMHC is leased, ensuring that non-compliant, older technologies can be replaced.



PLUS QUE NEUF MOIS : LA SCHL VOUS PROTÈGE CONTRE LE BOGUE DE L'AN 2000

Dans le cadre de la stratégie globale de préparation à cet événement sans précédent, la SCHL a formé deux équipes de projet sur les problèmes qui pourraient survenir relativement à l'arrivée de l'an 2000 :

Le projet lié aux technologies de l'information (TI);
Le projet non lié aux TI.

Ces équipes sont chargées d'évaluer globalement l'impact de l'an 2000 sur les activités et les actifs de la SCHL et de faire en sorte que la Société soit prête pour l'arrivée du nouveau millénaire.

A- PROJET LIÉ AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (TI) :

Depuis les années quatre-vingt, nos stratégies en matière de technologie de l'information visent à atténuer les problèmes possibles liés à l'arrivée de l'an 2000. Par exemple :

- En 1987, la SCHL adoptait la norme de quatre chiffres pour l'écriture des années (ISO8601) pour toutes ses bases de données et ses applications.
- L'environnement des technologies de l'information est très centralisé, ce qui facilite l'application des normes dans les décisions d'achat.
- La majorité du matériel informatique de la SCHL est loué de sorte que le matériel non conforme à l'an 2000 ou désuet peut être remplacé.

En septembre 1996, la SCHL a mis sur pied un projet officiel de l'an 2000 visant son infrastructure et ses systèmes de TI.

In September 1996, CMHC started working on a formal Year 2000 project for its Information Technology Infrastructure and Systems.

In April 1997, IT resources were approved for the Year 2000 project.

- The objective of the project is to ensure all hardware and mainframe, client server and microcomputer applications are able to process transactions in the Year 2000, without errors or service disruption.
- Resources are allocated based on assessments of each system, according to how critical that system is to CMHC's mission and processes. Testing plans and methodologies are in place as well as Year 2000 tools recognized by the IT industry.

In 1997, the inventory was assessed and planning for the project completed. As of January 1999, conversion, modification and testing of the applications inventory is progressing close to schedule with approximately 75% of the work complete, including testing of the emili system. With a few exceptions, all applications that require conversion are planned for completion by March 31, 1999.

Applications testing is also being supplemented by tests conducted at CMHC's Disaster Recovery hot site. This facility, located in Philadelphia, features a fully-equipped datacentre which mirrors CMHC's technical environment so that it could be used to set up operations in case of a disaster, such as fire or flood. So far, it has been successfully used three times to simulate the rollover of the year 2000. Two additional tests are scheduled in 1999.

CMHC's plans also include continuous testing of applications throughout 1999, as well as a freeze of the technical environment in the fourth quarter of 1999.

B- THE NON-IT PROJECT

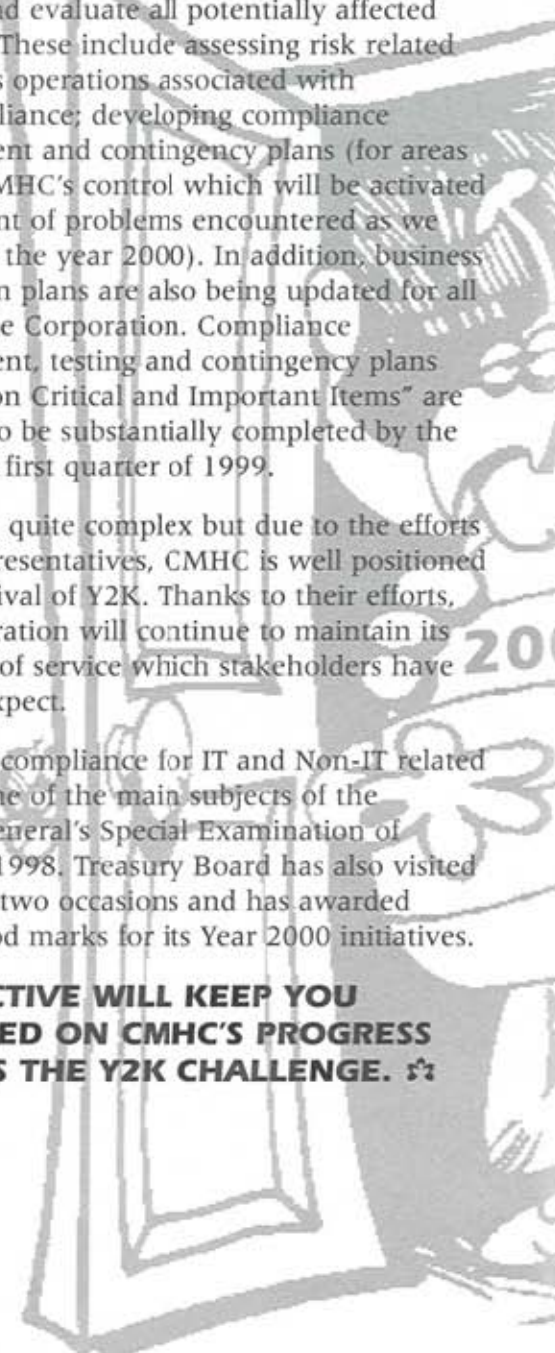
The Non-IT Project team is, as its name implies, responsible for coordinating a review of non-computer systems related supplies and services. Basic services such as heat, water, lights, elevators, telephones, office equipment (e.g. photocopiers, faxes etc.) are being reviewed along with the readiness of all of CMHC's service providers (e.g. Today's, DocCentre).

Representatives have been appointed in each Division and Regional Business Centre to identify and evaluate all potentially affected elements. These include assessing risk related to CMHC's operations associated with non-compliance; developing compliance management and contingency plans (for areas beyond CMHC's control which will be activated in the event of problems encountered as we move into the year 2000). In addition, business resumption plans are also being updated for all areas of the Corporation. Compliance management, testing and contingency plans for "Mission Critical and Important Items" are expected to be substantially completed by the end of the first quarter of 1999.

The task is quite complex but due to the efforts of our representatives, CMHC is well positioned for the arrival of Y2K. Thanks to their efforts, the Corporation will continue to maintain its high level of service which stakeholders have come to expect.

Year 2000 compliance for IT and Non-IT related issues is one of the main subjects of the Auditor General's Special Examination of CMHC in 1998. Treasury Board has also visited CMHC on two occasions and has awarded CMHC good marks for its Year 2000 initiatives.

PERSPECTIVE WILL KEEP YOU INFORMED ON CMHC'S PROGRESS VIS-À-VIS THE Y2K CHALLENGE. ✨



En avril 1997, les ressources de TI ont été approuvées pour le projet de l'an 2000.

- Ce projet vise à faire en sorte que tout le matériel et toutes les applications du gros ordinateur, les applications clients-serveur et les applications de micro-informatique puissent traiter l'information dès l'arrivée de l'an 2000 et ce, sans erreur ou interruption du service.
- Les ressources sont allouées en fonction des résultats de l'évaluation de chaque système et de l'importance de ce système par rapport à la mission et aux processus administratifs de la SCHL. Les plans et les méthodologies de mise à l'essai sont en place, tout comme les outils de gestion de l'an 2000 approuvés par le secteur des TI.

En 1997, on a procédé à l'inventaire du matériel et des logiciels informatiques et on a parachevé la planification du projet. Au 1er janvier 1999, les travaux avaient progressé presque conformément au calendrier d'exécution et on avait terminé les trois quarts des activités de conversion, de modification et de mise à l'essai des applications de la SCHL, y compris la mise à l'essai du système emili. À quelques exceptions près, toutes les conversions prévues d'applications seront terminées d'ici au 31 mars 1999.

De plus, toutes les applications sont soumises à une autre batterie d'essais par la salle de relève après sinistre. Cette installation, située à Philadelphie, comprend un centre de données entièrement équipé de matériel et de logiciels strictement identiques à ceux de la SCHL qui pourraient prendre la relève si un sinistre, comme une inondation, survenait. Jusqu'à présent, on a utilisé cette salle trois fois pour simuler l'arrivée de l'an 2000. Ces simulations se sont bien déroulées. Deux autres essais sont prévus au cours de 1999.

Les plans de la SCHL prévoient la mise à l'essai continue des applications au cours de cette année, ainsi que le gel de l'environnement technique au cours du quatrième trimestre de 1999.

B- LE PROJET NON LIÉ AUX TI

Comme son nom le décrit, l'équipe chargée du projet non lié aux TI est responsable de la

coordination et de l'évaluation de tous les biens et services qui ne sont pas reliés aux systèmes informatiques. Les services de base tels que le chauffage, l'eau courante, l'éclairage, les ascenseurs, le service téléphonique, l'équipement de bureautique (photocopieurs, télécopieurs, etc.) font l'objet d'une évaluation de préparation à l'an 2000, tout comme les fournisseurs de services à la SCHL (p. ex. Today's Produits de bureau Ltée, le CentreDoc).

Par ailleurs, chaque division et chaque centre d'affaires régional a nommé des représentants chargés d'identifier et d'évaluer tous les éléments qui pourraient être touchés par l'arrivée de l'an 2000. Entre autres, ces personnes évaluent les risques relativement aux activités de la SCHL associées à la non-conformité à l'an 2000 et élaborent des plans de gestion de la conformité à l'an 2000 et des plans d'urgence (pour les secteurs au-delà du contrôle de la SCHL qui pourraient être une source de problèmes à l'arrivée de l'an 2000). De plus, les plans de reprise des activités sont en voie d'être mis à jour dans tous les secteurs de la Société. Les plans de gestion de la conformité, de mise à l'essai et d'urgence pour les activités importantes et les activités essentielles à la mission de la SCHL devraient être en bonne voie d'être menés à bien d'ici la fin du premier trimestre de 1999.

La planification relative à l'an 2000 est très complexe; cependant, grâce aux efforts déployés par nos représentants, la SCHL est bien préparée pour l'arrivée du nouveau millénaire. Grâce à eux, la Société sera en mesure d'assurer à sa clientèle le niveau élevé de service qu'elle s'attend à recevoir.

La conformité à l'an 2000 des activités de la SCHL liées et non liées aux TI est l'un des principaux sujets de l'examen spécial de la SCHL mené par le Bureau du vérificateur général en 1998. Le Conseil du Trésor a également visité la SCHL à deux reprises et a accordé à la Société une excellente note pour les projets qu'elle a mis en oeuvre relativement à 2000.

PERSPECTIVE VOUS TIENDRA AU COURANT DES PRÉPARATIFS DE LA SCHL À L'ARRIVÉE DE L'AN 2000. ❖

MARKET ANALYSIS WORKSHOP SPELLS OUT SUCCESS FOR CMHC'S MARKET ANALYSIS CENTRE

Entitled "Moving Forward Together: From Market Analysis To Client Service", the workshop attracted 89 participants — 75 per cent of whom were from Regional Business Centres — to Ottawa, from December 2 to 4, 1998. This brainchild of the Market Analysis Management Team (MAMT) was targeting all Market Analysis staff across Canada. It aimed to ensure faster orientation for those who joined the Market Analysis team over the last 18 months, as well as helping all team members upgrade and maintain their technical skills.

Organizers of the market analysis workshop can be proud. It is the first one held in six years and it has achieved unprecedented success, with 95 per cent of participants stating that this kind of event should take place at least every other year.

Overall, 25 workshops on different themes were offered during the three-day period. The workshops were tailored to participants' specific needs and skill sets, ranging from the basic "step-by-step how-to" sessions to the more formal presentations on market analysis techniques.

"Almost all presentations and workshops were offered by CMHC experts, and the entire event was designed to enable participants to gain as much new knowledge as they could



Participants listen intently during a MAC workshop.

Les participants écoutent attentivement pendant un atelier du CAM.

over a very short period," says Marie-Josée Denis, Planning and Liaison Officer, Market Analysis Centre. "Mornings were spent in plenary sessions which featured presentations by the MAMT, as well as panels of external clients and CMHC insurance representatives who outlined their views and expectations from Market Analysis. Afternoons were spent in workshops intended for training and sharing of best practices among participants."

Marie-Josée says the event not only provided participants with useful information, it was also an ideal opportunity for networking and for sharing challenges and solutions. "With one third of participants having less than two years experience in their jobs and one in four having at least 10 years experience, it was interesting to see how much information was shared between the two groups. The workshop also proved to

be a big help for those working in offices outside the Business Centers who as a result established a network of contacts with colleagues in other locations to share best practices and to discuss various issues they had in common."

THREE-YEAR FUNCTIONAL PLAN

The Market Analysis Workshop provided participants with a gold mine of practical information on how to do their jobs better, and it helped set the basis of CMHC's Market Analysis Centre's three-year functional plan.

Based on seven strategies, participants identified seven key priorities to be addressed by National Office and Regional Business Centres (see Strategies and Priorities article). These strategies and priorities will form the Market Analysis Functional Plan which should be finalized over the next few months.

L'ATELIER DE L'ANALYSE DE MARCHÉ REMPORTE UN ÉNORME SUCCÈS POUR LE COMPTE DU CENTRE D'ANALYSE DE MARCHÉ DE LA SCHL

Les organisateurs de l'atelier de l'Analyse de marché ont raison d'être fiers. Le premier atelier de l'Analyse de marché tenu en six ans a remporté un succès sans précédent, avec 95 % des participants affirmant que ce genre d'événement devrait avoir lieu au moins à tous les deux ans.

Intitulé «En marche vers l'avenir : de l'analyse de marché vers le service à la clientèle», l'atelier, tenu à Ottawa du 2 au 4 décembre dernier, a attiré 89 participants, dont 75 % provenaient des Centres d'affaires régionaux. Une idée de l'équipe de gestion de l'Analyse de marché, cet atelier était destiné à tout le personnel de l'Analyse de marché à la grandeur du Canada et visait à sensibiliser les employés qui se sont joints à l'équipe de l'Analyse de marché au cours des 18 derniers mois et à aider tous les membres de l'équipe à améliorer et à mettre à jour leurs compétences techniques.

En tout, 25 ateliers portant sur différents thèmes ont été offerts pendant les trois jours qu'a duré l'événement. Il y avait un peu de tout : des séances pratiques détaillées aux présentations plus formelles sur les techniques d'analyse de marché. Les ateliers étaient adaptés aux besoins et aux compétences spécifiques des participants.

«Presque tous les ateliers et présentations ont été donnés par des spécialistes de la SCHL, et l'activité au complet a été conçue de façon à permettre aux participants d'acquérir autant de connaissances que possible pendant une période de temps très courte», de dire Marie-Josée Denis, agente de planification et liaison, Centre d'analyse du marché. «Les matinées étaient consacrées aux séances plénières comportant des présentations offertes par l'équipe de gestion de l'Analyse de marché et par des panels de clients externes et des représentants de l'assurance de la SCHL qui ont présenté leurs visions et leurs attentes à l'égard de l'Analyse de marché. Les après-midi étaient consacrés aux ateliers de formation et de partage des pratiques exemplaires parmi les participants».

Marie-Josée affirme que l'atelier a non seulement permis aux participants d'obtenir des renseignements utiles, mais il a également fourni l'occasion idéale d'établir des réseaux et de partager des défis et des solutions. «Un tiers des participants possédant moins de deux années d'expérience dans leur emploi respectif et un sur quatre montrant 10 années d'expérience et plus, il était intéressant de noter la quantité d'information qui était partagée entre les groupes. L'atelier a aussi été d'une aide précieuse pour les employés travaillant dans les bureaux situés à l'extérieur des Centres d'affaires qui ont établi un réseau de contacts avec des collègues d'autres emplacements afin de partager des pratiques exemplaires et de discuter de divers problèmes qu'ils ont en commun».



CMHC employees listen intently during a general discussion on strategies to establish priorities for MAC.

Les employés de la SCHL prêtent une oreille attentive au cours d'une discussion générale sur les stratégies d'établissement des priorités du CAM.

According to Marie-Josée, Market Analysis staff across the country were involved in establishing the functional plan. That fact goes a long way in ensuring its success. "Since this document sets the Centre's goals for the next three years, we felt it was important to reflect our staff's needs and objectives. By inviting participants to set the priorities, we feel confident that our objectives will be met," she asserts. ❖



Doug Stewart, Vice-President of Policy and Programs leading a Market Analysis Centre (MAC) workshop. Seated immediately after Mr. Stewart is (from right to left): Steve Jakes; Lucia Su, Manager, MAC for the Prairies and NWT; Mac Woodman, Manager, Atlantic MAC; Kim-Anh Lam, Manager of the the Quebec MAC; Don Renaud, Manager, BC and Yukon MAC.

Doug Stewart, vice-président, Politiques et programmes, dirige un atelier du Centre d'analyse de marché (CAM). Assis immédiatement à la droite de M. Stewart : Steve Jakes; Lucia Su, directrice, CAM, Prairies et T.N.-O.; Mac Woodman, directeur, CAM, Atlantique; Kim-Anh Lam, directrice, CAM, Québec; Don Renaud, directeur, CAM, C.-B. et Yukon.

STRATEGIES AND PRIORITIES

Here are the Market Analysis Centre's priorities identified by participants at the "Moving Forward Together: From Market Analysis to Client Service" workshop. Based on

STRATEGY

- Maintain leading edge capabilities
- Provide value-added, client focused market information
- Improve tools/models to track housing affordability and sustainability
- Improve understanding of housing impacts and linkages with economy
- Improve access to market analysis products
- Look for and implement strategic partnership opportunities
- Ensure continued effectiveness and efficiency of the market analysis function

seven strategies, these seven priorities will form the core of the three-year Market Analysis Functional Plan. Please note that priorities are not necessarily in order of importance.

PRIORITY

- Update technical systems and maintain leading edge software and hardware for data capture, analysis and dissemination.
- Engage in consultation process with clients through client-feedback sessions
- Create an information campaign to inform clients of our models and tools
- Integrate e-views database system into our operations. Identify new tools and techniques for market analysis.
- Improve Web site to state-of-the-art from client and technology perspectives. Include electronic dissemination of products and e-commerce
- Pursue partnerships with national associations
- Coordinate regional and national efforts to better streamline database creation and dissemination for regional or national initiatives and target them towards key clients ❖

PLAN FONCTIONNEL DE TROIS ANS

L'atelier de l'Analyse de marché a fourni aux participants une mine d'or de renseignements pratiques sur la façon de mieux accomplir leurs tâches, et il a permis d'établir la base du plan fonctionnel de trois ans du Centre d'analyse de marché de la SCHL.

Fondées sur sept stratégies, les participants ont déterminé sept priorités principales qui doivent être prises en compte

par le Bureau national et les Centres d'affaires régionaux (voir l'article ci-dessous portant sur les «Stratégies et priorités»). Ces stratégies et priorités formeront le plan fonctionnel de l'Analyse de marché qui devrait être parachevé au cours des prochains mois.

Selon Marie-Josée, le personnel de l'Analyse de marché de toutes les régions au Canada a participé à l'élaboration du plan

fonctionnel. Cette participation importante en assure le succès. «Puisque ce document établit les buts du Centre pour les trois prochaines années, nous pensions qu'il était important de tenir compte des besoins et des objectifs de nos employés. En demandant aux participants d'établir les priorités, nous sommes confiants que nos objectifs seront atteints», d'ajouter Marie-Josée. ✨

STRATÉGIES ET PRIORITÉS

Voici les priorités du Centre d'analyse de marché déterminées par les participants à l'atelier. Fondées sur sept stratégies, ces sept priorités formeront le noyau du plan

STRATÉGIES

- Maintenir les capacités d'être à l'avant-garde
- Fournir de l'information sur le marché à valeur ajoutée axée sur la clientèle
- Améliorer les instruments et les modèles pour repérer l'abordabilité et le caractère écologique des habitations
- Améliorer la compréhension de l'incidence et des liens de l'habitation avec l'économie
- Améliorer l'accès aux produits d'analyse de marché
- Chercher des possibilités de partenariat stratégique et les mettre en oeuvre
- Assurer l'efficacité et l'efficience de la fonction d'analyse de marché

fonctionnel de trois ans de l'Analyse de marché. Veuillez prendre note que les priorités ne sont pas nécessairement énumérées par ordre d'importance.

PRIORITÉS

- Mettre à jour les systèmes techniques et assurer la maintenance des logiciels et du matériel d'avant-garde pour la saisie, l'analyse et la diffusion des données
- Entamer un processus de consultation avec les clients à l'aide de séances de rétroaction
- Créer une campagne d'information pour renseigner les clients au sujet de nos modèles et de nos instruments
- Intégrer le système de bases de données E-views dans nos opérations. Repérer de nouveaux instruments et techniques propres à l'analyse de marché.
- Améliorer le site Web pour le rendre d'avant-garde afin de répondre aux besoins en matière de technologie de la clientèle. Assurer la diffusion électronique des produits et favoriser le commerce électronique
- Établir des partenariats avec les associations nationales
- Coordonner le travail effectué au Bureau national et dans les bureaux régionaux pour mieux rationaliser la création de bases de données et la diffusion des initiatives nationales et régionales et les cibler en fonction des principaux clients ✨

CMHC'S MAINFRAME NOW MANAGED BY GTIS

As part of a Shared Service Arrangement to improve efficiency, CMHC's mainframe is now being managed by Government Telecommunications and Informatics Services (GTIS), a division of Public Works and Government Services Canada (PWGSC). While the complete transfer of mainframe management occurred on December 15, 1998, GTIS will be consolidating mainframe operations to its site throughout 1999, and will also continue to offer technical support to the National Office.

It is estimated that this partnership with GTIS will result in savings of \$1 million annually for the Corporation, while providing flexibility to add capacity at fixed rates. The partnership arrangement is also advantageous to GTIS as it increases their processing size and state-of-the-art robotics capabilities.

According to Bill Beelen, Director, Information Technology Division, the decision to establish a partnership with GTIS made good business sense. "As part of the Corporate Services Stage 2 Process, we were asked to look at the Data Centre's operations and find ways of reducing cost through outsourcing. Our partnership with GTIS enables us to achieve this objective and gives us the flexibility we need

should we require more data processing capacity in the future," he says.

"It's a win-win situation," states Bill. "This partnership

allows CMHC to concentrate more on business issues, while GTIS can expand its informatics capabilities." ❖



From left to right, Karen Kinsley, Vice-President, Insurance, CMHC; Marc Rochon, President, CMHC; Grant Wescot, Deputy Minister, Public Works and Government Services Canada (PWGSC); Fred McCallum, Director General, Network Computer Services, GTIS; and Bill Beelen, Director, Information Technology Division, CMHC, celebrated the transfer of mainframe management to GTIS during an official ceremony held at National Office in early December.

Dans l'ordre habituel, de gauche à droite, Karen Kinsley, vice-présidente, Assurance, SCHL; Marc Rochon, président, SCHL; Grant Wescot, sous-ministre, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada; Fred McCallum, directeur général, services de réseautique, SGTI; et Bill Beelen, directeur, Division des technologies de l'information, SCHL, ont porté un toast au transfert de l'exploitation de l'ordinateur central aux SGTI au cours d'une cérémonie officielle qui s'est déroulée au Bureau national au début du mois de décembre.

EXPLOITATION DE L'ORDINATEUR CENTRAL DE LA SCHL PAR LES SGTI

Dans le cadre d'une entente de services communs, conclue afin de réaliser des économies, l'ordinateur central de la SCHL sera maintenant exploité par

Cette entente avec les SGTI devrait permettre à la Société d'économiser un million de dollars par année, tout en lui permettant d'augmenter sa capacité de traitement à des

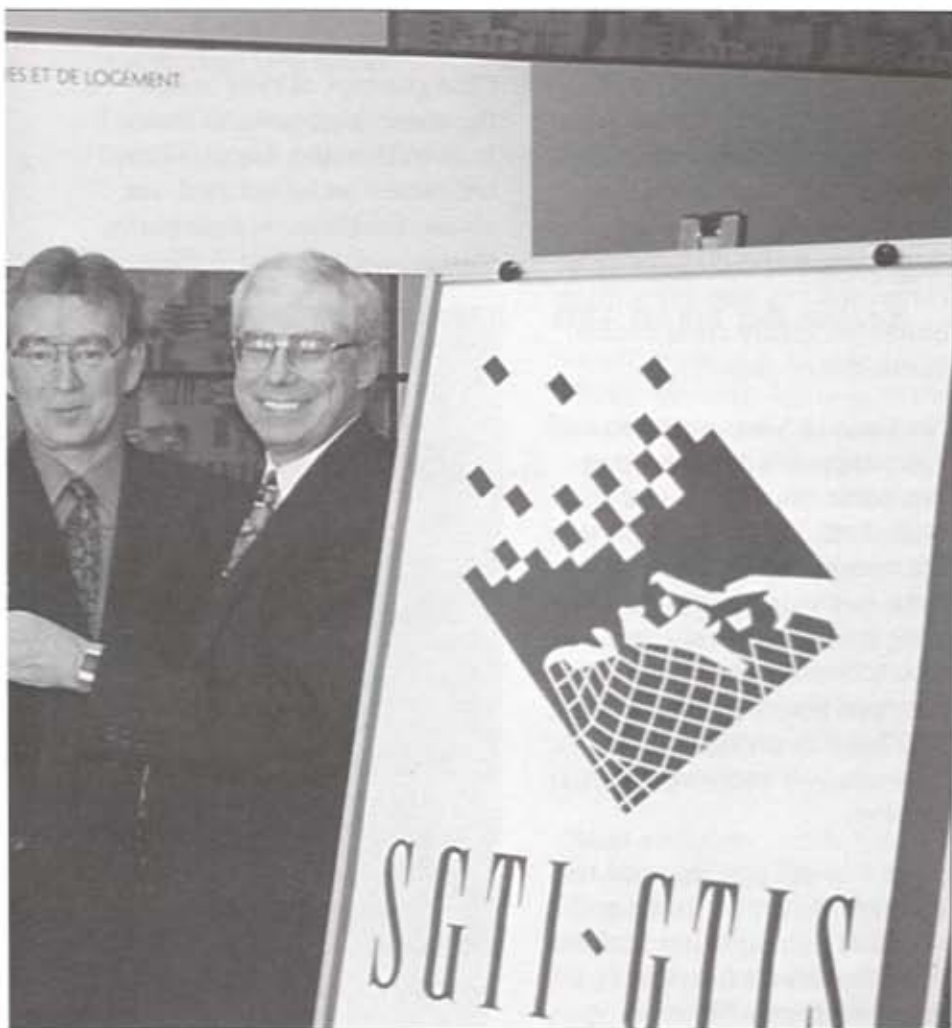
Selon Bill Beelen, directeur de la Division des technologies de l'information de la SCHL, cette décision de conclure une entente avec les SGTI était une décision d'affaires judicieuse. «Dans le cadre des examens de l'étape 2 des Services généraux, on nous a demandé d'étudier les activités du Centre informatique et de trouver des moyens de réduire les coûts par l'impartition. Notre entente avec les SGTI nous permet de réaliser cet objectif, tout en nous offrant la flexibilité dont nous aurons besoin si nous voulons un jour augmenter notre capacité de traitement», a-t-il indiqué.

«Il s'agit d'une entente en vertu de laquelle les deux parties sortent gagnantes», a ajouté Bill. «Elle permet à la SCHL de se concentrer sur ses activités quotidiennes dans le domaine de l'habitation, alors que les SGTI pourront accroître leur fonction informatique.»

Bien que le transfert complet de l'exploitation de l'ordinateur central se soit déroulé le 15 décembre dernier, les SGTI consolideront ces activités d'exploitation à leurs bureaux tout au long de 1999. Entre-temps, le personnel des SGTI continuera d'exploiter l'ordinateur central au Bureau national et fourniront également des services de soutien technique. ❖

les Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique (SGTI), une division de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

tarifs fixes. L'entente est également avantageuse pour les SGTI, qui pourront en profiter pour augmenter leur capacité de traitement et leur robotique dernier cri.



"ALL THINGS COME TO THOSE WHO WAIT."

- Patrice Hamel

Who hasn't dreamed, at one time or another, of adventures in a far away country? For Patrice Hamel, CMHC's Portfolio Director in the Sherbrooke (Quebec) office, this dream has come true.

Last August, Patrice and his family, including his two sons, age 7 and 11, settled in Mali (West Africa) for a three-year posting. There, Patrice is helping to implement a mortgage insurance system in partnership with Développement international Desjardins (DID), a company that provides expertise to financial institutions. And, although the adventure has just begun, it has already proven to be a valuable one.

During a recent e-mail exchange, Patrice agreed to share his experiences with *Perspective* readers.

GREAT CHALLENGES

First, there was the move. There was so much to do: selling the house and the car, storing the furniture, moving personal effects, making arrangements for the change of address and income tax, taking care of the driver's license, inoculations and arranging the management of their personal affairs during their absence. The challenge proved to be considerable for Patrice and his family.

"We were surprised by the size of the task at hand," he says. "There was just so much to do. Then, once in Mali, we had to wait a month for our personal effects to arrive because of a problem with customs. In short, it was an incredible challenge."

Second, there was the culture shock. The family had to learn how to read between the lines since words don't have the same meaning in Mali. According to Patrice, Malians communicate, and even think quite differently compared to North-Americans.

"In Canada, your intuition and your impression of a person can guide you. It's different in Mali. Your frame of reference changes so drastically that you have to create a new one. You have to listen and observe a lot to understand the differences between the two cultures. You also have to accept the fact that you will make mistakes," he says.

Patrice is still getting used to a different way of living and working. He says that Malians' priorities aren't necessarily the same as those of North-Americans. For example, the notion that time is money doesn't seem to exist. Interpersonal relationships are what matters.

"Work doesn't seem to be a priority for Malians. For them, it's merely a way to earn a living. What's important is

their family and their relationships with others. Therefore, we spend a lot of time enquiring about family, health, etc.; for a North-American, this may seem like a waste of time, but here it's important," Patrice said.

"The concept of time is not the same. You have to learn how to live one day at a time. It's useless to be stressed out about deadlines — eventually, things happen. And if they



From left to right: Michel Bélanger, Director DID; Oumar Traoré, Driver; Aïssata Diallo, Executive secretary; Alpha Boubacar Traoré, Planning advisor; Dazan Coulibaly, Consulting construction advisor; Patrice Hamel, technical advisor, Mortgage insurance and market development.

De gauche à droite : Michel Bélanger, directeur DID; Oumar Traoré, chauffeur; Aïssata Diallo, secrétaire administrative; Alpha Boubacar Traoré, urbaniste conseiller en marché; Dazan Coulibaly, ingénieur conseiller en bâtiment; Patrice Hamel, conseiller technique, Assurance hypothécaire et développement de marché.

«TOUT VIENT À POINT POUR QUI SAIT ATTENDRE.»

- Patrice Hamel

Qui n'a pas un jour rêvé d'aventures, de vivre de nouvelles expériences dans un pays lointain? Pour le directeur de portefeuille du bureau de la SCHL à Sherbrooke (au Québec), Patrice Hamel, ce rêve est maintenant une réalité.

En août dernier, Patrice et sa famille, dont ses deux fils de 7 ans et 11 ans, se sont envolés vers le Mali (en Afrique occidentale) pour une affectation de

trois ans. Là, Patrice participe à la mise sur pied d'un système d'assurance hypothécaire en partenariat avec Développement international Desjardins (DID), une société qui offre un savoir-faire en institutions financières. Et même si l'aventure ne fait que commencer, elle est déjà riche en expériences.

Rejoint récemment par courriel, Patrice a bien voulu partager ses expériences avec les lecteurs et les lectrices de *Perspective*.

DES DÉFIS DE TAILLE

Tout d'abord, il y a eu le déménagement. Entre la vente de la maison et de la voiture, l'entreposage des meubles, le déménagement des effets personnels, les changements d'adresse, et l'impôt, sans compter le permis de conduire, les vaccins et les ententes pour la gestion des affaires personnelles pendant leur absence, le défi s'est avéré de taille pour Patrice et sa famille.

«Nous avons été surpris par l'ampleur de la tâche», affirme-t-il. «C'est incroyable tout ce qu'il faut faire. Et en plus, une fois arrivés au Mali, nous avons dû attendre un mois avant de récupérer nos effets personnels à cause de problèmes aux douanes. Bref, le défi était énorme.»

Ensuite, il y a eu le choc culturel. Il a fallu apprendre à décoder l'information puisque les mots n'ont pas le même sens. Au dire de Patrice, même

la façon de communiquer, voire même de penser, est différente.

«Au Canada, on peut souvent se laisser guider par notre intuition et notre impression d'une personne. Au Mali, c'est différent. Le cadre de référence change à un point tel qu'on doit s'en créer un nouveau. Il faut donc écouter et observer beaucoup pour comprendre les différences. Il faut aussi accepter le fait que les erreurs sont inévitables», dit-il.

Patrice doit aussi s'habituer à une façon de vivre et de travailler qui est très différente. Selon lui, les priorités des Maliens ne sont pas nécessairement celles des Nord-Américains. Par exemple, la notion du temps, c'est de l'argent, ne semble pas exister. Ce qui compte, ce sont les relations interpersonnelles.

«Pour les Maliens, le travail ne semble pas une priorité. Il s'agit plutôt d'un gagne-pain. L'important, c'est la famille, les relations avec les autres. Ainsi, on passe beaucoup de temps à s'informer de la famille, de la santé, etc.; pour un bon occidental, cela peut sembler comme une perte de temps, mais ici, c'est important», dit Patrice.

«De plus, la notion du temps n'est pas la même. Il faut apprendre à vivre au jour le jour. Pourquoi tenter de respecter les échéances? De toute façon, tout finit par arriver. Et si ça n'arrive



don't, it's because it wasn't meant to be. It's a good lesson in life, but one that's hard to live by," he admits.

NO REGRETS

Despite these initial challenges, Patrice and his family are slowly getting used to their new environment.

"At first, my youngest son didn't want to go to Mali, but he quickly rallied with the rest of the family. Today, the kids go

to an American school where they have the opportunity to interact with children of 21 different nationalities and to learn English. At first, the kids couldn't speak English, but they are learning quickly. They have an impressive ability to adapt. I have to admit that I am very proud of my two sons. They are happy to be in Mali and they have never asked to return to Canada," he explains.

Patrice adds: "Personally, I have no regrets. I feel this experience is a great gift for my sons. I also hope that the project will be a success and that it will be possible to build on this extraordinary project in other countries."

Who knows? Maybe that wish will come true. After all, as Patrice says: "All things come to those who wait." ✨

CMHC IN MALI (WEST AFRICA)

A PROJECT THAT SHOWS PROMISE

The Canada Mortgage and Housing Corporation's (CMHC's) project, which aims to establish a mortgage insurance fund in Mali, shows promise and could pave the way for similar projects elsewhere in the world.

Led jointly by CMHC, the Canadian International Development Agency (CIDA) and Développement international Desjardins (DID), a subsidiary of Quebec's Mouvement Desjardins, the project's goal is to establish a mortgage insurance fund of 500 million francs by 2001. Initiated in 1996 by Développement international Desjardins, the "Programme d'appui au financement de l'habitat urbain au Mali (PAFHAM)" received a five million dollar grant from CIDA and should provide mortgage insurance for 11,000 homes over a three-year period.

At DID's request, CMHC did a prefeasibility study, in 1996, to verify the possibility of establishing a mortgage insurance fund in Mali based on the Canadian model. Based on this study's positive results, a detailed study, which involved all the stakeholders, including three Malian government departments (Justice, Finance and Urban Development), was conducted in 1997. This study, which justified the appropriateness of the initiative, enabled stakeholders to receive financing from CIDA in the fall of 1997.

With CIDA's financial backing, CMHC and DID established a consortium at the beginning of 1998. Among other things, this consortium provided for a posting of a CMHC technical expert in Mali. And, in August 1998, Patrice Hamel, of CHMC's Sherbrooke (Quebec) office, was off to Mali for a three-year assignment.

NEXT STEPS

Mali's business community and Canadian delegates in Mali have high expectations of this project which still has to go through the following steps to become viable:

- February 1999: a joint committee, comprised of the three Malian government departments, the CMHC/DID consortium, CIDA and Canada's ambassador in Mali, ratified the project's schedule;
- June 1999: a parent legislation, designed to enable the establishment of the fund's prerequisite conditions, should be tabled;
- October 1999: the fund should be operational;
- Summer 2001: the fund should operate independently and CMHC's mandate should be completed. ✨

pas, c'est parce que ça ne devait pas arriver. Une belle leçon bien sûr, mais très difficile à mettre en application », avoue-t-il.

AUCUN REGRET

Mais, malgré ces difficultés initiales, Patrice et sa famille s'habituent peu à peu à leur nouvel environnement.

« Au départ, mon plus jeune fils ne voulait pas aller au Mali, mais il s'est vite rallié à l'enthousiasme familial. Aujourd'hui, les enfants vont

à l'école américaine où ils ont la chance de fréquenter des enfants de 21 nationalités différentes et d'apprendre l'anglais, ce qui, pour eux, représente un défi. Au début, les enfants ne parlaient pas l'anglais, mais ils apprennent rapidement. Ils ont une facilité d'adaptation impressionnante. Je dois admettre que je suis très fier de mes deux fils. Ils sont heureux au Mali et jamais ils n'ont demandé à retourner au Canada », explique-t-il.

« Pour ma part », ajoute-t-il, « je n'ai aucun regret. Je considère que je fais un cadeau à mes enfants en leur permettant de vivre cette expérience. J'espère aussi que le projet sera un succès et qu'il sera possible d'entreprendre cette expérience extraordinaire dans d'autres pays ».

Et qui sait? Ce souhait viendra peut-être se réaliser? Après tout, comme dit Patrice : « Tout vient à point pour qui sait attendre ». ✨

LA SCHL AU MALI (EN AFRIQUE OCCIDENTALE)

UN PROJET PROMETTEUR

Le projet la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) visant la création d'un fonds d'assurance prêt hypothécaire au Mali est prometteur et pourrait paver la voie à d'autres projets semblables ailleurs dans le monde.

Ce projet, mené conjointement par la SCHL, l'Agence canadienne de développement international (ACDI) et Développement international Desjardins (DID), une filiale du Mouvement Desjardins au Québec, prévoit la création d'un fonds de garantie de prêt hypothécaire de 500 millions de francs (CFA) d'ici 2001. Lancé en 1996 par Développement international Desjardins, le Programme d'appui au financement de l'habitat urbain au Mali (PAFHAM) profite d'un financement de cinq millions de dollars de l'ACDI et devrait permettre d'assurer 11 000 logements sur une période de trois ans.

C'est sur l'invitation de DID que la SCHL a entrepris, en 1996, une étude de préféabilité visant l'établissement d'un fonds d'assurance-prêt hypothécaire au Mali selon le modèle canadien. Les résultats de cette étude s'étant avérés positifs, une étude approfondie, impliquant tous les intervenants du milieu, dont trois ministères maliens (Justice, Finance et Aménagement urbain), a été menée en 1997. Cette étude, qui a confirmé la pertinence et le

bien-fondé d'une telle initiative, a permis aux intervenants de recevoir un appui financier de l'ACDI à l'automne de 1997.

Forts de l'appui financier de l'ACDI, la SCHL et DID ont établi un consortium au début de 1998. Celui-ci prévoit, entre autres, l'affectation au Mali d'un expert technique de la SCHL. C'est ainsi qu'en août 1998, Patrice Hamel, du bureau de la SCHL à Sherbrooke (Québec) s'envolait pour le Mali pour un mandat de trois ans.

LES ÉTAPES À VENIR

La communauté d'affaires malienne et les coopérants canadiens au Mali ont de grandes attentes vis-à-vis ce projet qui doit encore franchir les étapes suivantes pour devenir viable :

- février 1999 : le Comité conjoint, formé des trois ministères maliens, du consortium SCHL/DID, de l'ACDI et de l'ambassadeur du Canada au Mali, a entériné le plan d'exécution;
- juin 1999 : un projet de loi cadre sera déposé pour permettre la mise en place des conditions préalables à la création du fonds;
- octobre 1999 : le fonds de garantie doit être opérationnel;
- été 2001 : le fonds doit être autonome et le mandat de la SCHL doit prendre fin. ✨

OSHAWA OFFICE CLIENT SERVICE -- FROM PLANNING TO PERFORMANCE

Most of our readers will be able to identify themselves with the following. Undeniably, our information-driven society can often make life a little hectic. Imagine working in an office where the main focus is being the driving force of that information. How would you continue to provide optimum client-service when the client-to-service provider ratio was, well, a little mind-boggling to say the least? Perspective asked the employees at the Oshawa office how they do just that — and with a smile. Read on.....

“Oshawa is a small office with just 12 employees,” says Harold Cowling, Business Development Officer and Area Co-ordinator. Not unlike the rest of the Corporation, the focus in Oshawa is on client service. Whether they are with Insured Lending, RNH, RRAP, HASI, or Technical Services, all Oshawa office employees deal with their respective clients on a daily basis.

Harold says that, in his position, he is responsible for client relations in Insured Lending. The great support he gets from the underwriters make his job much easier. All the underwriters have established strong client relationships.

“Our day is officially over at 4:30 p.m.,” he adds, “but on any given day you can find two or three of the Client Service Representatives (CSR) at their desks, beyond that

time, going the extra mile just because it is important to give clients their answers before the day ends.” Harold says this attitude is remarkable; none of the CSRs have any job security, and the fact that they maintain such a high level of client focus “is a strong testament to their integrity and individual character.”

“This level of dedication is not only apparent in Insured Lending, but in other areas as well,” he adds. “With the pending transfer of social housing programs to the province, our staff in that business line also have no real job security, but I know they also consistently treat their clients with the highest level of fairness and compassion.”

“Our staff get along very well, and because of the relationship they have with each other, it has resulted in a good place to work. Our happy work environment has a positive effect on morale — which also translates into better and friendlier client service.”

CLIENT SERVICE STARTS AT THE RECEPTION DESK

“I need to know something about everyone’s job; that way, I can route calls or enquiries to the right person. It’s also up to me to get enough information from callers or visitors, to know who they should talk to,” says Linda Doyle, Clerk, Administration. People don’t like to get a run-around when they need information, so routing the call properly is very important.



Oshawa Office staff.

Personnel du Bureau d'Oshawa.

Team Awards
Prix d'équipe
1998

Message from the President

- ◆ As CMHC strives to become excellent in all we do, the contributions of teams will be integral to our overall performance.

Teams bring together the diverse talents and strengths of individuals; help us to achieve more together than we could have accomplished alone; and provide opportunities for all employees to participate in the Corporation's success.

Last year, to demonstrate CMHC's support and belief in the value of team work, we introduced financial awards for exceptional team performance. Our long term objective is to integrate individual, team, and corporate rewards in a performance management system.

In December 1998, Vice Presidents and General Managers were asked to bring forward nominations for Team Awards from their Sectors and Regions for 1998. The Human Resources Council reviewed the nominations and approved the team awards at its meeting this February.

It now gives me great pleasure to present the recipients of the 1998 Team Awards. I would like to congratulate all members for their contribution to the success of their teams and to the Corporation as a whole.

I also wish to extend my thanks to all CMHC employees, who have contributed in teams or by other means, to the significant achievements of the Corporation in 1998.

Thank you all for a job well done.

Marc Rochon
President

Message du Président

- ◆ Puisque la SCHL s'efforce d'atteindre l'excellence dans tous les domaines, la contribution des équipes d'employés constituera un facteur déterminant de notre performance globale.

Les équipes bénéficient des divers talents et points forts de leurs membres. Les équipes nous permettent de réaliser ensemble beaucoup plus que ce que nous pourrions faire individuellement. Les équipes donnent à tous les employés la possibilité de contribuer au succès de la Société.

L'an dernier, pour démontrer que la SCHL favorise le travail d'équipe et croit en son importance, nous avons accordé des récompenses en argent pour souligner le rendement exceptionnel de certaines équipes. À long terme, nous voulons élaborer un système de gestion du rendement qui tienne compte à la fois des efforts individuels et collectifs.

En décembre 1998, nous avons demandé aux vice-présidents et aux directeurs généraux de proposer des équipes faisant partie de leur secteur et de leur région susceptibles de mériter un prix en 1998. Lors de sa réunion du mois dernier, le Conseil des ressources humaines a examiné les propositions reçues et approuvé les prix d'équipe.

Je suis donc très heureux de présenter les lauréats des prix d'équipe pour l'année 1998. J'aimerais féliciter tous les membres pour leur contribution au succès de leur équipe et à celui de la Société dans son ensemble.

Je désire aussi remercier tous les employés de la SCHL qui, en équipe ou autrement, ont contribué aux importantes réalisations de la Société en 1998.

Un grand merci à tous pour votre excellent travail.

Marc Rochon
Président

AUDIT & EVALUATION

VÉRIFICATION ET ÉVALUATION

◆ 1998 Examination Coordination Team

◆ Équipe chargée de la coordination de l'examen de 1998

The team coordinated all aspects of the Corporation's participation in the special examination of CMHC conducted by the Office of the Auditor General. This included participation in planning the special examination, drafting the Corporation's management representations, and facilitating the provision of evidence of the quality of corporate management to the OAG examiners.

L'équipe a coordonné tous les aspects de la participation de la Société à l'examen spécial de la SCHL mené par le Bureau du vérificateur général du Canada. La tâche consistait notamment à contribuer à la planification de l'examen spécial, rédiger les déclarations de la direction de la Société et aider à fournir, aux vérificateurs du Bureau du vérificateur général, les preuves d'une gestion d'entreprise de qualité.

Denys Chamberland
Ed O'Connell
Clarke Wilson
Hugh Graham
David Cluff



Jamey Burr
Fatima Burros
Claude Hotte
Deborah Taylor
Jean-Charles Raby



Erin Burnett
Eric Tsang
Leigh Howell
Shirley Tom
Julie Philippe



Paul Hanrahan
Nicky Nickil
Claude Lafleur



COMMUNICATIONS & MARKETING

COMMUNICATIONS ET MARKETING

◆ *Canadian Housing Export Centre (CHEC)*

In addition to their regular workload such as coordinating incoming and outgoing missions; managing \$1 million of the Part IX budget and establishing the Export Centre as a key player in Canada's international business development strategy — the CHEC team also initiated a national consultation with housing export stakeholders and worked on a submission to obtain senior management support for their three year strategy.

◆ *Centre canadien d'exportation pour l'habitation (CCEH)*

En plus de sa charge de travail ordinaire (coordination des missions à l'étranger et de l'étranger, gestion de un million de dollars dans le cadre du budget de la partie IX, positionnement du Centre en tant que participant clé à la stratégie canadienne pour le commerce international), le CCEH a lancé une consultation nationale auprès des groupes concernés par les exportations du secteur de l'habitation et a élaboré une requête visant à faire approuver sa stratégie triennale par la haute direction.

*Charles Chenard
Oliver Drerup
Sylvain Lasnier
Anjela Pavlova
Jay Thakar*



*P.P. Turgeon
Jessica Li
Leo Marti-Aguilar
Jeremy Melhuish
Louis Musto*



Shirley Tom



◆ *Products and Services Review*

Under a very tight timeframe, the Products and Services Review Team, along with the support of the business resource groups, undertook to identify, categorize and assess all of CMHC's existing products and services. The Team has made recommendations to business managers to consolidate and improve products and services as well as provide a benchmark for assessing product and service performance in the future.

◆ *Examen des produits et des services*

Avec l'appui des services pertinents, l'Équipe d'examen des produits et services a répertorié, classé et évalué tous les produits et services existants de la SCHL, et ce, dans un délai très serré. L'Équipe a présenté des recommandations aux gestionnaires de secteur d'activité en vue du regroupement et de l'amélioration des produits et des services. Elle a aussi proposé des repères pour l'évaluation des produits et des services dans l'avenir.

*Elaine Bergeron
Catherine Drew
Dave Brady
Sandy Harris*



*Photo not available/
Photo non disponible :
Louise Dunn*

COMMUNICATIONS & MARKETING

COMMUNICATIONS ET MARKETING

◆ *Communications and Marketing Task Force*

The Task Force developed a Communications and Marketing (C & M) Framework, which sets priorities and facilitates working in a more coordinated, integrated and measurable way. The Framework will allow the Corporation to be more effective in meeting C&M objectives in support of business objectives and client needs; to streamline CMHC messaging to clients regarding corporate products, services and Corporation as a whole; and to improve CMHC's competitive edge by enhancing the Corporation's position as the national housing agency.

◆ *Groupe de travail sur les communications et le marketing*

Le groupe de travail a élaboré un cadre pour les communications et le marketing qui permet d'établir les priorités et de veiller à ce que le travail soit réalisé de façon coordonnée, intégrée et mesurable. La SCHL sera ainsi en mesure d'atteindre plus efficacement les objectifs des Communications et du marketing, à l'appui des objectifs commerciaux et des besoins des clients; de simplifier les messages destinés à la clientèle et liés aux produits et services et à la Société en général; et enfin d'améliorer l'avantage concurrentiel de la SCHL, en rehaussant la position de celle-ci à titre d'organisme national de l'habitation.

*Sharon Olm
Grace Thrasher
Guido Weisz
Ken Brinston
Nancy Adderley*



*Kathleen Kelly
Jeremy Melhuish
George Fessenden
Sandra Lister*



Photo not available/
Photos non disponibles :
*Paul Poliquin
Marie-Chantale Lortie
Charlie MacArthur*

CORPORATE SERVICES

SERVICES GÉNÉRAUX

◆ Voyageur Team

The Voyageur Team was responsible for the successful implementation of the new corporate mail and document database system that has replaced the outdated AS/400 CORONET system.

The rollout was a test of the team members' character and determination as they encountered and overcame technical roadblocks and assisted staff in learning the new tools.

◆ Équipe Voyageur

L'Équipe Voyageur était chargée de la mise en oeuvre du nouveau système de courrier et de gestion des base de documents de la Société qui a remplacé l'environnement CORONET (AS/400).

Ce projet a mis à l'épreuve le caractère et la détermination des membres de l'équipe, qui ont surmonté de nombreux problèmes techniques et qui ont aidé les employés à maîtriser les nouveaux outils.

Dave Stitt
Karen Blacklock
Donald Graveline
Amélie Lecompte
Gary Olsen



Paul Tardif
Daughn Dixon-Moisan
Raoul Rodriguez
Socrates Brazal
Reg Francoeur



Don Roy
Roxanne Philippot-Neifer
Alain Decelles
Sheila Skerritt
Jocelyne Barnes



Jules-Luc Diotte
Joanne Leblanc
Monique Matthews
Wayne Cooper
Frank Fletcher



Earl Baldry
Sylvain St-Jacques
William Finnagan
Ian Booth
André Lafrenière



CORPORATE SERVICES

SERVICES GÉNÉRAUX

◆ Voyageur Team (cont'd)

◆ Équipe Voyageur (suite)

Moira MacRae
Nathalie Quach
John McMillan
Bob Lavalliere
Marlene Thoms



Phil Ellis
Joe Di Pietro
Mike Foucher
Wendy Lee
Bonnie McNamara



Tracy Clancy
Sonny Nguyen
Bonnie Sta. Ana
Bill Orr
Linda Young



Debbie McCoy
Pauline Emond
Roger Rioux
Magdy Wasef
Caroline Sanfacon



Linda Joanis
Brian Knight
Brian Marsh
Gisèle West
Frank Pagulayan



Yann Venne
Sylvie Crasci
Martin Bergeron
Ian D Healey



Photo not available/
Photos non disponibles :
Jennie Maynard
Yves Leblanc

Stephen Mulock
Ruth Hetherington
Poul Topp
Stacie McCarthy

Paul Lapensée
Dan Manor
Marc Hebert
Dennis Hearty

Jacques Mayer
Tara Ridgley
Linda Doyle
Dang Mai

Eric Bacon

CORPORATE SERVICES

SERVICES GÉNÉRAUX

◆ *Mainframe Partnership Agreement with GTIS*

This small team successfully negotiated and implemented a partnership arrangement with Government Telecommunications and Informatics Services (GTIS), a division of Public Works and Government Services Canada (PWGSC). The arrangement, which was carried out with minimal disruption to clients, will achieve the cost saving objectives of \$1 million annually by 2000, while maintaining current service levels.

◆ *Partenariat avec les SGTI pour l'ordinateur central*

Cette petite équipe a réussi à négocier et à mettre en oeuvre une entente de partenariat avec les Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique (SGTI), une division de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Cette mesure, dont la mise en oeuvre n'a causé que des dérangements mineurs aux clients, permettra à la SCHL de réaliser comme prévu des économies de 1 million de dollars d'ici l'an 2000, sans diminution du niveau de service.

Bob Lavalliere
John McMillan
Joe Di Pietro
Les Kovacs



◆ *DocCentre Negotiation/ Implementation Team*

Through this team's ingenuity, a business concept to create a state-of-the-art DocCentre facility to serve both CMHC and third party clients was transformed into reality.

◆ *Équipe responsable de la mise en oeuvre du Centredoc et des négociations pertinentes*

Grâce à son ingéniosité, cette équipe a su transformer en réalité l'idée d'un Centredoc muni d'une technologie de pointe, afin qu'il puisse servir aussi bien les clients de la SCHL que ceux de l'extérieur.

Kathleen Hunter
Marisa Seguin
Ruth van Viersen
Valerie Bauer
Leslie Miles



Oscar Pellizzer
Richard Champagne
André Sigman
Sylvain Marleau
Angelo D'Angelo



CORPORATE SERVICES

SERVICES GÉNÉRAUX

◆ DocCentre Negotiation/ Implementation Team (cont'd)

◆ Équipe responsable de la mise en oeuvre du Centredoc et des négociations pertinentes (suite)

David Stitt
Bob Lavalliere
Maira MacRae
Jeremy Melhuish
Sandra Deveau



Steve Jacques
Greg Goy
Bambury Pristanski
Suzanne Arnold
Marie-Josée Denis



Wally Nickerson
Karen Marcus
Sue Ann Rothwell



Photo not available/
Photos non disponibles :
Sharon Matthews
Gilles Hette
Mark Holzman
Denis Tardif
Robert Gravel
Mary Greenley

◆ Canada Lands Project Team

◆ Société immobilière du Canada limitée

This team accomplished the transfer of a real estate development portfolio comprising of 3200 acres of land and 5 apartment buildings ranging from Newfoundland to Vancouver to the Canada Lands Company. The majority of CMHC's project staff in Montreal, Toronto and Vancouver accepted employment with Canada Lands as part of the transfer.

Cette équipe a réussi à transférer un portefeuille de biens immobiliers comprenant 3200 acres de terrains et 5 immeubles d'appartements de Terre Neuve à Vancouver à la Société immobilière du Canada limitée. La majorité des employés de la Société à Montréal, Toronto et Vancouver ont accepté des postes avec la Société immobilière du Canada dans le cadre du transfert.

Louise Michel (legal)
Mark Lawlor (legal)
Lorne Finley
Colin Crumb
Dorothy Madden



CORPORATE SERVICES

SERVICES GÉNÉRAUX

◆ Phase I Paper Records Clean-Up Team

Almost over night, this team was required to develop streamlined processes for the effective assessment and removal of inactive corporate records from CMHC offices; and contracted with a national service provider to store this information off-site. The clean-up project was successful and is expected to save the Corporation millions, as prime retail space has now been freed up.

◆ Équipe d'épuration des dossiers - Phase I

Cette équipe a dû, pratiquement du jour au lendemain, mettre au point une méthode pour repérer et supprimer les dossiers inactifs dans les bureaux de la SCHL. Elle a également conclu un contrat, avec un fournisseur de services national, en vue du stockage de ces documents à l'extérieur de nos locaux. Le projet d'épuration a été une réussite. Comme des locaux de choix ont été libérés, la Société devrait épargner des millions de dollars.

Alain Decelles
Dorothy E Draper
Evelyne Pageau
Kim Henderson
Joanne Leblanc



Jocelyne Barnes
Raynald E Diotte
Jules-Luc Diotte
Mario A Lachapelle
Carol Nason



Maira E Bowlin
Carol Wells
Paul Belanger
Dave Burrows



Photo not available/
Photos non disponibles :
Judith A Olive
Russ West
Mike Henry
Wendy Smyth
Lise Bujold
Lynn Thibault

CORPORATE SERVICES

SERVICES GÉNÉRAUX

◆ T.O. Branch Relocation Project Team

This team's multi-tasking skills were challenged as they worked to consolidate the operations of the Ontario Business Centre to a single location and, coordinate the closure and turnover of the Toronto Branch Office to Canada Lands Corporation using a pilot application of a new planning and design service partner, Tempest Management Corp.

◆ Équipe du projet de déménagement de la succursale de Toronto

Les membres de cette équipe ont dû mettre à profit leurs compétences diversifiées pour regrouper en un même endroit les opérations du Centre d'affaires de l'Ontario et coordonner la fermeture du bureau de Toronto et le transfert des locaux à la Société immobilière du Canada. Ce travail s'est fait dans le cadre d'un projet pilote réalisé avec Tempest Management, nouveau partenaire de la SCHL dans le domaine de la conception et de l'aménagement de locaux.

Stephen St. Pierre
Marie Joly
Sylvie Kornel
Claude Lepine
David Stitt



Earl Baldry
Sylvain St-Jacques
Ron Verdon
William Finnagan
Joycelene Blad



Patrick Lalande
Andy Hammond
Bill Orr
Vladimir Sergueev
Beverly Doucette



Alanna Di Nova
Stacy MacInnis
Hernan Arizaga
Raul Borda
Frank Pagulayan



Linda Young



Photo not available/
Photos non disponibles :
Denis Tardif
Murielle Luc
Chet Jaremy

CORPORATE SERVICES

◆ *N.O. Third Party Leasing Team*

This team laid the ground work to attract prospective tenants; found said tenants significantly faster than anticipated in the business case ; and then successfully negotiated very attractive lease terms with PWGSC for space within the N.O. complex.

*Stephen St-Pierre
Valerie Bauer
Oscar Pellizzer
Sylvain Marleau
Kristen Zimakas*



Mark Lawlor



Photo not available/
Photos non disponibles :
*Sharon Matthews
Denis Tardif*

SERVICES GÉNÉRAUX

◆ *Équipe de location de locaux du B.N. à des tiers*

Cette équipe a réalisé les travaux préparatoires visant à attirer d'éventuels locataires. Elle a trouvé ces locataires beaucoup plus rapidement que ce que prévoyait l'analyse de rentabilisation, et elle a négocié des contrats de location très avantageux avec TPSGC pour les locaux situés dans le complexe du Bureau national.

CORPORATE SERVICES

SERVICES GÉNÉRAUX

◆ GEAC Operating Budget

The goals and the accomplishments achieved by the GEAC team in 1998 include: the establishment of the ground work for the Transitional Team and Stage recommendations; and the implementation of an architectural platform and the new GEAC Budgeting Module.

◆ Équipe du budget de fonctionnement du GEAC

Les réalisations de l'équipe du GEAC et les objectifs atteints sont entre autres : le travail préalable aux recommandations de l'Équipe de la transition et à chaque étape, la mise en oeuvre d'un environnement architectural et le nouveau module du GEAC.

Gerry McEvoy
Andy Hammond
Lal Malaviarachchi
Michel Lemieux
Chris Brennan



Chris Devine
Jean Bastarache
Ken Delorenzo
Kevin Warren
Claude Grenon



Mike Lalonde
Hélène Boggia
Carolyn Ayoub
Scott Gerrard
Richard Constantineau



Otto Egger
Yann Venne



Photo not available/
Photos non disponibles :
Sylvia Laos-Julien
Debbie Louiseize
Mike Pichora
Blake Finnie
Sham Sharma
Michel Sarda

HRODD

Human Resources and Organizational
Development Directorate

◆ **Corporate Competency Team**

In response to the Corporation's redefined mandate, restructuring and competitive business environment -- this team undertook a strategic initiative to develop a competency-based approach to human resources management.

Catherine Matthews
Marc Bazinet
Joanne Pilon
Sandee D'Aoust
Nicole St-Martin



Susan Konzuk
Beth Lemieux
Judy Saunders



Photo not available/
Photos non disponibles :
Linda Bonnah
Elizabeth Hucu'ak

DGRHDO

Direction générale des ressources humaines et
du développement organisationnel

◆ **Équipe des profils de compétences recherchées par l'entreprise**

Dans le contexte du nouvel environnement de la Société (nouveau mandat, restructuration, contexte de concurrence), cette équipe a lancé une initiative stratégique destinée à mettre au point une approche de gestion des ressources humaines fondée sur les compétences.

◆ **Human Resources Reorganization Team**

This team provided professional HR advice, guidance and support during the 1998 Corporate Services Reorganization. They also implemented new Human Resources initiatives and concepts in support of the realignment.

Diane Gendron
Louise McCauley
Diane Régimbald
Nancy Powers
Diane Pilon



Sam Sharpley
Nicole Kasko
Nicole St-Martin
Daniel Léonard



◆ **Équipe de réorganisation des Ressources humaines**

Lors de la réorganisation des Services généraux, en 1998, cette équipe a fourni des conseils et des services de soutien professionnels en matière de ressources humaines. Elle a également mis en oeuvre de nouvelles initiatives et de nouveaux concepts de ressources humaines à l'appui de la réorganisation.

HRODD

Human Resources and Organizational
Development Directorate

DGRHDO

Direction générale des ressources humaines et
du développement organisationnel

◆ Pension Surplus Review Team

In a very short period of time, and with little precedent to go on, this team took the project from inception to a proposed plan, which received approval from the Board of Directors. Based on the principles of security of benefits, fairness and equity, the enhancement package received overwhelming support from plan members.

◆ Équipe d'examen du surplus de la Caisse de retraite

En un temps record, l'équipe a mené à bien ce projet tout à fait novateur et proposé un plan qui a reçu l'approbation du Conseil d'administration. Les cotisants au régime ont unanimement approuvé les prestations améliorées, établies selon des principes de garantie des prestations, d'impartialité et d'équité.

*Jim Dean
Louise McCauley
Paul Hanrahan
Ghislaine Furoy
Yvan La Haye*



*Lorna Ponting
Mireille Harvey-Coyle
Linda Holmes
Linda LaPalme
Richard MacDonald*



*Sharon Rosentzveig
Louise Michel
Daniel Picard
Robert A. Moore*



INSURANCE

ASSURANCE

◆ 95% Premium Re-pricing and Program Expansion

95% Premium Re-pricing and Program Expansion
In less than three months this team analyzed, recommended and implemented changes to the First Home Loan Insurance Program. These changes not only ensured the continuation of the program but made an important contribution to the commercialization of the NHA Mortgage Insurance Fund.

Doug Dennis
Ken Brinston
Ousmane Ba
Denise Van Herk
Murray Thompson



Janice Kochendorfer
Eric Tsang
George Ono
Sheryl Aris



Photo not available/
Photo non disponible :
David Rutherford

◆ Rental Review Team - Phase II

The team's efforts to develop an enhanced and modernized approach to CMHC's default management program for its homeownership product resulted in the identification of an estimated cost saving of \$27 million for the Mortgage Insurance Fund (MIF).

Bill Beatty
Jean-Francois Moreau
David Monroe
Tim Elliot
Sandra Lister



Steve Mennill
Sylvie Crispo



Photo not available/
Photo non disponible :
Nelson Merizzi

◆ Équipe d'examen de l'assurance des prêts pour logements locatifs - phase II

Cette équipe a entrepris une consultation qualitative impartiale et à grande échelle auprès des prêteurs et des emprunteurs, en vue d'élaborer un produit d'assurance des prêts pour logements locatifs qui soit à la fois viable et commercialisable. La consultation a été un succès, et les changements proposés ont été mis en oeuvre comme prévu le 1^{er} janvier 1999.

INSURANCE

ASSURANCE

◆ *Default Management - Homeownership*

The team's efforts to develop an enhanced and modernized approach to CMHC's default management program for its homeownership product resulted in the identification of an estimated cost saving of \$27 million for the Mortgage Insurance Fund (MIF).

◆ *Gestion des cas de défaut - propriétaires-occupants*

Cette équipe a mis au point une méthode plus moderne et plus efficace de gestion des cas de défaut reliés à l'assurance des prêts pour propriétaires-occupants, ce qui permettra au Fonds d'assurance hypothécaire de réaliser des économies estimées à 27 millions de dollars.

*Patricia Tremblay
Janice Kochendorfer
Heidi Raynier
Fran Wellock
Larry Doraty*



*Andrée Courchesne
Wayne Barry
Catherine Bernier
Denise Van Herk*



Photo not available/
Photos non disponibles :
*Daniel Godin
William Patry*

POLICY & PROGRAMS

POLITIQUES ET PROGRAMMES

◆ *Diversity Management Sector Team*

During 1998, this team undertook various initiatives to market the sectorial diversity plan, including a one day working meeting with all employees from the Policy and Programs Sector.

◆ *Équipe du secteur responsable de la gestion de la diversité*

En 1998, cette équipe a entrepris diverses initiatives destinées à faire connaître le plan de gestion de la diversité du secteur, y compris une séance de travail d'une journée avec tous les employés du Secteur des politiques et des programmes.

*Terry Robinson
Teresa van den Boogaard
Ali Manouchehri
Janet Proulx*



◆ *HMIS Team*

The HMIS Team worked to bring new life to an archaic, yet highly essential national survey system that is used to improve corporate collection and access to vital housing information.

◆ *Équipe du SIML*

Cette équipe s'est employée à redonner vie au SIML, un système d'enquête national archaïque mais néanmoins essentiel que la Société utilise pour avoir accès à des informations de première importance concernant le marché de l'habitation.

*Lucia Su
Albert White
Phil Ellis
Terry Petherick
Frank Roberge*



ATLANTIC REGION

RÉGION DE L'ATLANTIQUE

◆ *Finance & Administration*

During 1998, the finance and administration team demonstrated a high level of morale and commitment to team goals and received positive feedback from their clients on the level of service they provided. These goals were achieved in the midst of centralization operations to finance and administration functions and office renovations that took place at all points of service simultaneously.

◆ *Équipe chargée des finances et de l'administration*

Durant l'année 1998, l'équipe chargée des finances et de l'administration a conservé un très bon moral et manifesté son empressement à atteindre les objectifs qu'elle s'était fixés. Elle a reçu, de la part de ses clients, des commentaires positifs quant au niveau de service fourni. Elle a réalisé ses objectifs malgré la centralisation des fonctions finances et administration et les rénovations qui ont eu lieu simultanément dans tous les points de service.

*Lal Malaviarachchi
Ray Meuse
Jennifer Brounstein
Kathy Mason
Debby McNeil*



*Lisa Johnson
Jennifer Vallis
Connie Hawkins
Louise-Ann Trainor
Anne Arsenault*



*Gail Durnford
Jeanette Hackett*



ATLANTIC REGION

◆ *Halifax Housing Outlook Conference Planning Team*

Thanks to this team's tireless efforts, the Halifax Housing Outlook Conference met its objective of surpassing the 1996 Conference attendance. In addition to the visibility and credibility gained with clients at the Conference, the event also captured extensive, positive media coverage.

*Todd Selby
Mac Woodman
Alex MacDonald
David McCulloch
Randy Brown*



*Lal Malaviarachchi
André Robichaud
José Cadorette
Gail Durnford
Agnes Garnett*



Photo not available/
Photos non disponibles :
*Dawn Ring
Audrey Moritz
Bruce Bassett*

RÉGION DE L'ATLANTIQUE

◆ *Équipe de planification de la Conférence sur les perspectives du marché de l'habitation de Halifax*

L'Équipe chargée de la planification de la Conférence sur les perspectives du marché de l'habitation de Halifax a réussi à atteindre son objectif, qui consistait à attirer un nombre de participants supérieur à celui de 1996. Outre la visibilité que cette conférence a procurée à la SCHL et la crédibilité que cette dernière a acquise auprès des clients, cet événement a donné lieu à de nombreux articles et reportages ainsi qu'à des commentaires positifs de la part des médias.

QUEBEC REGION

RÉGION DU QUÉBEC

◆ Board Visit

This team is credited for initiating a forum allowing Board Members to meet with stakeholders in Montreal, while enhancing their knowledge of the Montreal housing market.

◆ Visite du Conseil d'administration

Cette équipe a créé un forum qui a permis aux membres du Conseil d'administration de rencontrer des groupes d'intérêt: de Montréal, tout en améliorant leur connaissance du marché de l'habitation propre à cette ville.

Guy Bossé
Lise Hamilton
Nicole Leclair
Paul Pélissier
Jacques Girard
Jocelyn Talbot



◆ Mission to Chile

This team managed all activities, including the participation of several key Canadian businesses, for the Ministerial trade mission to Chile. So far, this mission has generated \$30 million in benefits to Canada.

◆ Mission au Chili

Cette équipe s'est occupée de toutes les activités touchant à la mission commerciale au Chili, que dirigeait le Ministre, y compris la coordination de la participation de plusieurs entreprises canadiennes importantes. Jusqu'à présent, les retombées économiques de cette mission sont évaluées à 30 millions de dollars pour le Canada.

Guy Bossé
Guy Monette
Leo Marti-Aguilar
Dean Dubois
Charles Chenard



Photo not available/
Photo non disponible :
Lois McGrath

◆ Supply Management

Following an RFP, this team reached its goal of negotiating a real estate brokerage and management services contract for properties of between one and 23 housing units.

◆ Gestion des fournisseurs

Cette équipe a pu atteindre son objectif qui consistait à négocier un contrat de services de courtage et de gestion pour les propriétés immobilières comprenant de 1 à 23 logements, à la suite d'un appel de propositions.

Sandra Girard
Denis Girard
Alain St-Pierre



Photo not available/
Photos non disponibles :
Daniel Godin
André Gohier

QUEBEC REGION

◆ *CMHC Leaders' Conference*

This team was responsible for the entire management and coordination of the first meeting of management following the Corporation's restructuring efforts.

RÉGION DU QUÉBEC

◆ *Conférence des gestionnaires de la SCHL*

Cette équipe a été chargée de la gestion et de l'organisation de la première réunion des gestionnaires faisant suite à la restructuration de la Société.

*Francois D'Abarno
Denyse Constantineau
Sylvie Crasci
Danielle Dorion
Gord Barbeau*



Gisèle West



ONTARIO REGION

RÉGION DE L'ONTARIO

◆ Phase 3 Planning & Event

This team planned and executed two information sessions and an evening event for "Phase III : One CMHC Moving Forward Together" in which 270 staff employees took part.

◆ Planification et événement de la Phase 3

Dans le cadre de la Phase 3 : «Ensemble à la SCHL : en marche vers l'avenir», à laquelle ont pris part 270 employés, l'équipe a planifié et donné deux séances d'information et organisé un événement en soirée.

Pat Barrett
Arnie Gallo
Steve Jacques
Erica Russell
Vladimir Sergueev



Connie Simo
Tom VanHatten
Greg Williams
Edith Wong



ONTARIO REGION

◆ *Singles Real Estate Transfer Team*

The team carried out a smooth transition to the new Ontario Singles Real Estate operation in Toronto and Sudbury maintaining seamless client service in five previous service points.

RÉGION DE L'ONTARIO

◆ *Équipe du transfert des activités immobilières (logements individuels)*

Cette équipe a assuré une transition facile aux nouvelles activités immobilières pour les logements individuels à Toronto et à Sudbury, sans interrompre le service à la clientèle dans les cinq points de service précédents.

*Robert Bugaj
Ron Cascaden
Brian Dorr
Louise Duke
Norma Escudero-Whu*



*Graeme Huycke
Arda Mahdessian
Diana Mastrangelo
Joyce Nadeau
Eamonn O'Rafferty*



*Krista Simmons
Charlotte Sotirakos*



Photo not available/
Photos non disponibles :
*Roger Forchuk
Lynda Thacker*

ONTARIO REGION

RÉGION DE L'ONTARIO

◆ *Centralization of Finance Activities in Ontario*

This team coordinated the centralization of finance activities of eight financial centres into one.

◆ *Centralisation des activités financières en Ontario*

Cette équipe a coordonné la centralisation des activités financières de huit centres en un seul.

*Cecilia Ambrose
Jenny Banh
Agnes Baudran
Grace Chu
Anna D'eath*



*Liliana Gueorguieva
Andy Hammond
Sylvia Laos-Julien
Nicky Nikhil
Kevin Patricio*



*Aleksandra Polkovnikova
Mary Tong
Ruby Wang*



ONTARIO REGION

RÉGION DE L'ONTARIO

◆ *Sudbury Office*

This team acted as the Corporation's ambassador of good corporate citizenship when it held a Silent Auction in conjunction with their client reception on November 25, 1998. The event raised over \$5,000.00 for charities in the Sudbury area. To date, twelve local charities have received donations from this fund, and a project is currently being undertaken to the benefit of the homelessness in the community.

◆ *Succursale de Sudbury*

Cette équipe s'est fait l'ambassadeur des responsabilités sociales de la Société, en organisant une vente aux enchères par écrit à l'occasion d'une réception pour la clientèle le 25 novembre 1998. L'événement a permis de recueillir plus de 5000 \$ versés aux oeuvres de bienfaisance de la région de Sudbury. Jusqu'à présent, ce fonds a fait des dons à douze oeuvres de bienfaisance et un projet en cours profitera aux sans-abri de la collectivité.

*Lise Bisson
Nancy Ceti
Christina Ciavarella
Cindy Couillard
Louise Duke*



*Aime Dupuis
Brian Ellis
Pauline Emond
Lise Gagnon
Arnie Gallo*



*Linda Gauthier
Leslie Heggie
Judy Kozma
Sylvia Laos-Julien
Anne McElroy*



*Joyce Nadeau
Paul Prosperi
Pauline Quenneville
Robert Restoule
Lise Riopel*



*Angela Roy
Irene Sammon
Tim Young*



Photo not available/
Photos non disponibles :
*Marcel Belanger
Brenda Fredette*

PRAIRIE & N.W.T. REGION

◆ *Housing Outlook Conference Team*

By creating a team drawn from a variety of business lines, the Prairie HOC team successfully produced a strategically critical event. It generated substantial net revenue and extensive media coverage; successfully launched the new intentions to Buy and Renovate study; and strengthened CMHC's position as the leading source of essential housing information.

*Lucia Su
Brian Hollohan
Patricia Brunnen
Richard Goatcher
Paul Caton*



*Richard Corriveau
Nicole Stang
Monica Silenzi
Edi Casimirri
Halyna Tataryn*



*Jacue Oka Cardinal
Mohini Merchant
Joan Atkins*



Photo not available/
Photos non disponibles :
*Terry Kozak
Russ Sayles
Terry Stephens
Susan Klein*

RÉGION DES PRAIRIES ET DES T.N.-O.

◆ *Équipe chargée de la Conférence sur les perspectives du marché de l'habitation*

Cette équipe, composée d'employés de divers secteurs d'activité, a réussi à organiser un événement crucial sur le plan stratégique. Cette conférence a produit d'importantes recettes nettes. Elle a suscité une vaste couverture médiatique, permis de lancer avec succès la nouvelle étude sur les intentions d'acheter ou de rénover et renforcé la position de la SCHL en tant que principale source d'informations essentielles concernant l'habitation.

PRAIRIE & N.W.T. REGION

◆ *Regina Office Team*

The embodiment of true team spirit, the Regina Office team forged ahead, despite restructuring challenges, to ensure the continuity of client service. The team also mapped out creative and cooperative ways to deal with additional administrative tasks.

*Debra Pekrul
Jeff Skinner
Jacqueline Simpson
Arne Strom
Maxine Tapper*



Irene Ubell



Photo not available/
Photos non disponibles :
*Robert Pederson
Wanda Pleckham
Aron Strogal*

RÉGION DES PRAIRIES ET DES T.N.-O.

◆ *Équipe du point de service de Regina*

L'Équipe du point de service de Regina a su créer un véritable esprit d'équipe et elle a pris de l'avance, malgré les difficultés causées par la réorganisation, afin d'assurer la continuité des services aux clients. Elle a aussi élaboré des façons novatrices de s'acquitter de tâches administratives supplémentaires dans un esprit de coopération.

B.C. REGION

◆ *British Columbia Region Team*

This team far exceeded even their own expectations in the delivery of regular IT services in addition to their comprehensive role in the successful implementation of the new Voyageur environment.

*Michael Foucher
Bonnie McNamara
Wendy Lee
Tracy Clancy*



RÉGION DE LA C.-B.

◆ *Équipe des TI de la Colombie-Britannique*

Cette équipe a largement dépassé ses propres attentes en matière de prestation des services informatiques habituels, tout en jouant un rôle important dans la mise en oeuvre réussie du nouvel environnement Voyageur.

◆ *British Columbia Relocation Team*

This team planned and implemented office moves for all CMHC offices in the BC region.

*C. Devine
Debbie Dunlop
Yvonne Sawkins
Sheila Duncan
Tracy Clancy*



◆ *Équipe chargée des locaux pour la région de la Colombie-Britannique*

Cette équipe a planifié et mené à bien tous les déménagements effectués dans les bureaux de la SCHL de la région de la Colombie-Britannique.

*Marilyn Taylor
Gail Shuttleworth
Jan Hansen*



B.C. REGION

RÉGION DE LA C.-B.

◆ Local Office Staff - Kelowna

During the primary transition year, this team succeeded in maintaining a high level of customer contact and client satisfaction.

◆ Personnel du point de service de Kelowna

Durant la première année de transition, cette équipe a réussi à maintenir d'étroites relations avec les clients et à satisfaire leurs besoins.

Pat Chisholm
Tracy Clancy
Sheila Duncan
Paul Fabri
Pam Furness



Sarah Klassen
Stuart Lowe
Don Mortison
Sheila Youngson
Norm Menzies



◆ Local Office Staff - Prince George:

◆ Personnel du point de service de Prince George

Shelley Dagenais
Christine Hapke
Gordon Johnson
Edna Stitt
Adele Taylor



Marilyn Taylor



B.C. REGION

RÉGION DE LA C.-B.

◆ Local Office Staff - Victoria:

◆ Personnel du point de service de Victoria

*Joanne Alexander
Keith Classen
Jan Hansen
Lee King
Peggy Prill*



Kathy Woodworth



◆ Local Office Staff - Whitehorse:

◆ Personnel du point de service de Whitehorse

*Gail Shuttleworth
George Richardson
Bonnie Leigh*



BUREAU D'OSHAWA SERVICE À LA CLIENTÈLE -- DE LA PLANIFICATION À LA PERFORMANCE

La plupart de nos lecteurs pourront s'identifier avec ce qui suit. Notre société constamment à l'affût d'information peut rendre notre vie un peu trépidante. Imaginez que vous travaillez dans un bureau où l'objectif est de produire cette information. Comment pourriez-vous continuer d'offrir le meilleur service à la clientèle qui soit, alors que le rapport client-fournisseur de service est aussi incroyablement élevé.

Perspective a demandé aux employés du Bureau d'Oshawa comment ils y parvenaient... tout en gardant le sourire. Voyons ce qu'ils nous ont répondu.

«Le Bureau d'Oshawa est petit et ne compte que 12 employés», indique Harold Cowling, agent de l'expansion des affaires et coordonnateur de secteur. À Oshawa, comme dans les autres bureaux de la Société, l'accent est mis sur la prestation des services à la clientèle. Qu'ils travaillent aux prêts assurés, au LRA, au PAREL, au LAAA, ou aux Services techniques, tous les employés du Bureau d'Oshawa doivent traiter quotidiennement avec leurs clients respectifs.

Harold indique qu'il est responsable des relations avec les clients en matière de prêts assurés. L'appui qu'il reçoit des souscripteurs simplifie grandement son travail, puisque tous les souscripteurs ont établi d'excellentes relations avec les clients.



Karyn Drew, Janice Scott et Jennifer McDonald.

Karyn Drew, Janice Scott and Jennifer McDonald.

«Notre journée de travail se termine officiellement à 16 h 30, ajoute-t-il, mais il n'est pas rare de voir des représentants aux services à la clientèle (RSC) à leurs bureaux bien au-delà de cette heure. Ils font un effort supplémentaire parce qu'ils estiment qu'il est important de répondre à leurs clients avant la fin de la journée.» Selon Harold, cette attitude est remarquable, d'autant plus qu'aucun des RSC ne jouit de sécurité d'emploi. Le fait qu'ils continuent d'offrir des services à la clientèle d'une aussi grande qualité témoigne de leur intégrité et de leur caractère individuel.»

«Ce dévouement transparait non seulement dans le secteur des prêts assurés, mais également dans d'autres secteurs», indique-t-il. Avec le transfert imminent des programmes de logement social aux provinces, notre personnel

dans ce secteur ne jouit d'aucune sécurité d'emploi, mais je sais qu'ils continuent de traiter leurs clients avec autant d'équité et de compassion qu'auparavant.»

«Les employés s'entendent très bien entre eux et cela contribue à créer un milieu de travail harmonieux. En bout de ligne, l'effet positif que cela joue sur leur moral se traduit par un service à la clientèle de plus grande qualité, plus amical.»

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE COMMENCE PAR L'ACCUEIL

«Je dois connaître ce que chacun fait comme travail. Cela me permet d'acheminer les appels et les questions aux employés qui peuvent y répondre. Je dois également poser suffisamment de questions aux personnes qui appellent et aux visiteurs pour savoir qui est en mesure de les aider», nous indique Linda

WHAT CLIENTS HAVE TO SAY ...

"Just a little note of thanks for the excellent service you have provided... your prompt service is very much appreciated."

"... to my utter surprise, (she) faxed me the approval the same day. I was pleasantly surprised at the quick response."

"... individuals continuously extend their high level of expertise along with a superb display of courtesy and friendliness ..."

"Thanks for your help. Always a pleasure dealing with your organization."

Clients feel that some keys to good service are:

- quick turn-around time,
- prompt return of phone calls,
- good rapport that comes from personal contact, and
- friendliness: remembering they're clients, but treating them as friends.

"We get to know our clients ... so we can discuss the weather, or ask about their kids. They feel comfortable dealing with us," says Anne Shaw, CSR in the Underwriting section.

ADDRESSING CLIENT CONCERNS

Staff do occasionally deal with irate callers -- often following a refusal to insure. Banks don't

like to turn people down, so they'll sometimes process an application that does not meet CMHC's criteria. When the callers don't take "no" for an answer "we let them vent, first," says Anne Hutton, a CSR in the Underwriting section. "We listen, and then we carefully explain the reason for the refusal. It's generally a judgment call." Kathy Allison, a CSR in the same section, adds: "We try to suggest other solutions, too."

Common questions related to refusals, include "Why couldn't I get a mortgage?" or "Would it help if I ...?" In order to deal with these inquiries, it's necessary to interpret the CMHC Mortgage Loan Insurance Handbook for Approved Lenders.

Jennifer McDonald is a New Initiatives Officer and part of her work involves senior citizens' programs. She looks after the Home Adaptation for Senior's Independence (HASI),

as well as the various Residential Rehabilitation Assistance Program (RRAP) programs. Other programs cover shelter enhancement, including improving security, health and safety, or providing counselling and even playgrounds for victims of family violence. "Some clients who thought CMHC only handled mortgage insurance are quite surprised," she asserts. Janice has run into similar reactions -- even while handling routine functions like verifying if a rental cheque has cleared a bank.

Program Officers Janice Scott and Karyn Drew both say they feel much of their customer service involves listening to clients, and offering alternative solutions. Jennifer says she generally repeats to the client what she has understood to ensure that the right answers are given. Janice and Karyn do the same.

(continued on page 20)



Anne Shaw, Anne Hutton, Grace McCulloch, Kathy Allison.

Anne Shaw, Anne Hutton, Grace McCulloch et Kathy Allison.

Doyle, commis, Administration. Les gens n'aiment pas se faire transférer d'une personne à l'autre lorsqu'ils veulent obtenir de l'information, alors l'acheminement des appels aux bonnes personnes est très important.

Selon les clients, la qualité des services à la clientèle est tributaire des éléments suivants :

- délai de réponse rapide
- prompt retour des appels
- bonnes relations grâce au contact personnel
- gentillesse : savoir qu'il s'agit de clients, mais les traiter comme des amis.

«Nous apprenons à connaître nos clients... alors nous leur parlons de météo, ou de leurs enfants. Ils sont à l'aise avec nous», indique Anne Shaw, RSC dans la section de la souscription.

RÉPONDRE AUX BESOINS DES CLIENTS

Le personnel doit occasionnellement composer avec des clients en colère, généralement ceux dont la demande d'assurance a été refusée. Les banques n'aiment pas dire non aux clients, alors elles approuvent parfois des demandes qui ne répondent pas aux critères de la SCHL. Lorsque les personnes qui appellent n'acceptent pas un refus, nous les laissons d'abord exprimer leur frustration», nous dit Anne Hutton, RSC dans la section de la souscription. «Nous les écoutons, puis leur expliquons les motifs du refus. Il faut généralement faire preuve de jugement», indique Kathy Allison,

RSC dans la même section. «Nous essayons également de leur suggérer d'autres possibilités», ajoute-t-elle.

Des questions qui sont généralement posées à la suite d'un refus sont «Pourquoi est-ce que je n'ai pu obtenir un prêt hypothécaire?» ou «Est-ce qu'il serait utile que je...?» Afin de répondre à ces questions, il faut interpréter le *Manuel de l'assurance prêt hypothécaire SCHL* destiné aux prêteurs agréés.

Jennifer McDonald est agente, Nouvelles initiatives, et une partie de son travail est consacrée aux programmes destinés aux aînés. Elle est responsable du Programme de logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA), ainsi que des différents programmes offerts dans le cadre du Programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL). Un autre programme dont elle est chargée porte sur l'amélioration des maisons d'hébergement, y compris l'amélioration de la santé et de la sécurité et vise à offrir des conseils et même, à fournir des espaces de jeux pour les victimes de violence familiale. «Certains clients qui croyaient que la SCHL n'œuvrait que dans le domaine de l'assurance prêt hypothécaire sont très surpris», indique-t-elle. Janice a été témoin de réactions semblables, même lorsqu'elle effectuait des tâches quotidiennes, comme vérifier auprès d'une banque si un chèque de loyer sera accepté.

Les agents de programme comme Janice Scott et Karyn Drew estiment que lorsqu'elles

COMMENTAIRES DES CLIENTS...

«Juste un petit mot pour vous remercier de l'excellent service... votre réponse rapide a été grandement appréciée.»

«... à ma grande surprise, (elle) m'a fait parvenir l'approbation par télécopieur le même jour. J'ai été agréablement surpris d'obtenir une réponse aussi rapidement.»

«... le personnel fait continuellement preuve d'un grand savoir-faire ainsi que de courtoisie et de gentillesse...»

«Je vous remercie de votre aide. C'est toujours un plaisir de traiter avec votre bureau.»

traitent avec des clients, elles doivent non seulement les écouter, mais également leur suggérer différentes possibilités. Jennifer dit qu'elle répète généralement au client ce qu'elle a compris de leur conversation afin de s'assurer qu'elle lui fournit les renseignements dont il a besoin. Janice et Karyn font de même.

COMPOSER AVEC LE STRESS

Le degré de stress est souvent élevé en raison des contraintes de temps. Par exemple, une clause qui figure dans une demande peut stipuler que le financement doit être accordé dans les dix jours. Or, la SCHL

(suite à la page 21)

TRAVELLING IN THE NORTH COUNTRY

How many people, in field offices, could spend \$1,000 on the cheapest form of travel, and still be within the immediate local service area? Grant Morrison can! And the cost does not even include the last two kilometers involving a trek, on foot, through a bog!

Grant is a 20-year veteran with CMHC, and the last 11 years have been spent in northwestern Ontario, based out of Thunder Bay.

From time to time, he takes that expensive trip to the emerging community of Kouchiching, which cannot be reached by road and has no airstrip. In the summer, the trip involves a flight to Sioux Lookout, and another onwards to Sandy Lake. Grant can then charter a pontoon aircraft to dock in the old community. Finally, he borrows a boat, to a point near the construction project, and walks the final two kilometers through the bog. On a good day, the trip may take up to six hours each way.

Once there, he has to deal with swarms of deer flies, mosquitoes and other bugs, and live in what may be loosely termed a "shack."

"When you return to the shack at the end of a long day's work, you must boil up water to use the next day. There is no electricity, and no store within miles, so it is necessary to bring everything that will be needed for the stay." Grant says the first time he went there, he noticed curtains over the windows, but the next day, discovered there was no glass on the windows, only screens. Glass is a commodity that is hard to find in such communities.

This is not an isolated incident, but rather typical of many small communities in Northern Ontario. Grant feels that hovercraft would be ideal vehicles to use there because they could operate year round. The cost is significant, but the price of getting materials into such communities is already astronomical — often transport costs much more than the products. This situation has not changed since our last lengthy look at housing in this area, 10 years ago. (Perspective, Vol. 24, Oct. 1989).

Last winter, many Canadians counted their blessings for a milder-than-usual climate but not up there, where most winter roads edging the lakes and rivers were much too soft to be opened. Everything had to be flown in to most communities, piece by piece, wasting funds that could have been much better used to build homes and community facilities.

Another result of the transportation costs, and availability, is the lack of adequate modern tools. "We can find only a few screwdrivers, axes, and hammers, and they are very expensive. There are no Canadian Tire or Home Hardware stores down on the next corner. Construction people have to work with worn or outdated tools, resulting in a poorer quality job that takes a lot more time."

PROGRESS

Despite the difficult conditions, progress is being made, sometimes, too slowly to satisfy everyone once they become aware of the need. CMHC staff are aware of the aspirations of over



Grant Morrison is Program Officer, Social Housing, in CMHC's Thunder Bay office.

Grant Morrison est un agent de programme, Logement social, au bureau de la SCHL à Thunder Bay.

VOYAGER DANS LE NORD DU PAYS

Combien de personnes des bureaux extérieurs peuvent consacrer 1 000 \$ au moyen de transport le meilleur marché et toujours se trouver à l'intérieur du territoire desservi par le bureau local? Grant Morrison fait partie de ces gens. Qui plus est, le coût ne comprend pas les deux derniers kilomètres qu'il faut faire à pied en traversant de plus un marais!

Grant compte 20 ans de service à la SCHL, et il a passé les 11 dernières années dans le nord-ouest de l'Ontario, disposant d'un pied à terre à Thunder Bay.

Il entreprend ce voyage coûteux, de temps en temps, en direction de la nouvelle collectivité de Kouchiching, qui, en plus d'être inaccessible par route, ne possède aucune piste d'atterrissage. En été, le déplacement inclut un voyage en avion à Sioux Lookout, puis un autre vers Sandy Lake. Pendant les mois d'été, Grant peut louer un avion-ponton pour être en mesure d'accoster dans cette vieille collectivité. Ensuite, il doit prendre un bateau à destination d'un endroit situé près du projet de construction et parcourir à pied les deux derniers kilomètres en traversant de plus un marais. Par une belle journée, le voyage peut prendre six heures pour aller seulement.

Une fois sur place, il doit composer avec des essaims de mouches à chevreuil, de maringouins et d'autres moustiques, et demeurer dans ce qu'on pourrait appeler une «cabane».

«En retournant à la cabane à la fin d'une longue journée de travail, vous faites bouillir de l'eau pour le lendemain. Il n'y a pas d'électricité ni de magasin à des milles à la ronde. Ainsi, il est nécessaire d'apporter tout ce dont vous avez besoin pour votre séjour». Grant dit avoir remarqué, la première fois qu'il est allé là-bas, des rideaux aux fenêtres, mais le jour suivant, il s'est aperçu qu'il n'y avait aucune vitre aux fenêtres, seulement une moustiquaire. Le verre constitue un produit qu'il est difficile de se procurer dans ces collectivités.

Cette situation ne constitue pas un cas isolé, mais elle caractérise plutôt bon nombre de petites localités du nord de l'Ontario. Grant croit qu'un aéroglisseur serait le véhicule idéal puisqu'il pourrait servir pendant toute l'année. Le coût représente une dépense considérable, mais y transporter du matériel est déjà astronomique (souvent le transport revient beaucoup plus cher que les produits transportés). La situation n'a pas changé au cours des 10 dernières années depuis la parution de notre long article sur le logement dans cette partie du pays (Perspective, vol. 24, octobre 1989). Nous invitons d'ailleurs les lecteurs intéressés à consulter ce numéro pour obtenir plus de détails et voir des photographies.

L'hiver dernier, beaucoup de Canadiens se sont comptés chanceux d'avoir pu bénéficier de temps plus clément qu'à l'habitude. Mais pas ici, où la plupart des routes aménagées sur les lacs et les rivières étaient beaucoup trop molles pour être carrossables. Tout le matériel devait être expédié par avion à destination de la plupart de ces collectivités, pièce par pièce, en utilisant les fonds qui auraient pu être affectés à la construction de maisons et d'installations communautaires.

La pénurie d'outils modernes adéquats s'explique par les coûts du transport. «Tout ce qu'on peut trouver ici, ce sont quelques tournevis, des haches et des marteaux, et ils coûtent très cher. Il n'existe aucun Canadian Tire ou Home Hardware au coin de la rue. C'est pourquoi vous voyez des travailleurs de la construction équipés d'outils usés ou démodés qui font un piètre travail en prenant davantage de temps qu'il n'en faudrait normalement».

PROGRÈS

Malgré les conditions difficiles, on constate du progrès. Parfois, de façon trop lente pour satisfaire tout le monde une fois que le besoin a été créé. Le personnel est au fait des aspirations de plus de 70 Premières nations, en quête de programmes et de possibilités susceptibles d'améliorer la qualité de vie de leurs citoyens.

70 First Nations communities, who are looking for programs and other opportunities that will make a difference for their people.

Communities most often look to the Band councils to provide housing needs. Some people have sufficient income to move ahead, but are simply not aware of the options available to them.

Grant says that Section 95 of the National Housing Act and RRAP programs have been the most popular. There has been although some efforts to promote Section 10 housing, which provides for loans from an Approved Lender to buy or build. However, on First Nations land, this requires a ministerial guarantee.

Grant says that Pic Mobert community is building garden home suites to house senior citizens. More senior's housing will free up larger properties that are more suitable for young and growing families. He had suggested a number of options such as stick framing, prefabricated wall sections, but they opted for the modular housing. He says housing is often given priority even over employment because the need is so high.

The Tribal Councils which are now in place provide technical help. They often deal with five or more different communities, which collectively fund them.

They still may not have all the housing expertise they need yet, but it is coming. "Knowledge of CMHC programs is critical to them," Grant says, "because they can receive assistance and help each other, rather than pay consultants all the time."

But the needs are still enormous, and it will take time to meet them. Meanwhile, there are still countless stories like the one Grant tells of an elder with a heart condition being driven to an airstrip in March 1997. The winter road had puddles 15 to 20 cm deep, and getting deeper all the time due to melting ice. The vehicle could break through at any time during the two or three hour travel, but the trip had to be made. "On arrival," he said, "not only was the vehicle iced over, but the wheel wells were so full of ice it was hard to make a turn."

Such are the demands of travel in the north! ❄️

OSHAWA OFFICE CLIENT SERVICE (continued from page 16)

DEALING WITH STRESS

Stress level is often high as it mostly relates in some way to time limitations. For example, there may have been a 10-day financing condition on an application, but sometimes, by the time CMHC receives it, the condition is due to expire within the next day or two.

In the program areas, Karyn says, "emergencies are often handled on the road, by cell phone," as Janice and herself may likely be in transit to London, Hamilton, Barrie and

Peterborough. Both say they find it difficult to be on the road as much as they ought, because of work pressures back at the office.

Janice adds that a common question is one they can't answer: "How long before I can get help?" Because decisions are based on need rather than on a first-come, first-served basis, that question is impossible to answer accurately. Someone with low priority may wait a very long time. "But," adds

Janice, "you get the rewards when you help someone, having seen the desperate condition they were in."

A COMMON THREAD ...

The good working environment, and friendly helpfulness among staff do reflect in the level of service offered to clients. It's not unusual for someone to help an overloaded colleague.

It's just called ... good client service. ❄️

Les collectivités se tournent dans la plupart des cas vers le conseil de bande pour subvenir à leurs besoins en matière de logement. Certaines personnes touchent des revenus suffisants pour aller de l'avant, mais ne sont tout simplement pas au courant des solutions qui leur sont offertes.

Grant affirme que l'article 95 de la LNH et les volets du PAREL ont été le plus souvent utilisés, même si des efforts ont été déployés pour faire la promotion de l'article 10 portant sur la production de logements, qui prévoit des prêts pour acheter ou rénover un logement. Toutefois, sur le territoire des Premières nations, une garantie ministérielle est nécessaire.

Dans la collectivité de Pic Mobert, Grant nous apprend que des pavillons-jardins sont construits pour loger les aînés, qui occupaient auparavant de grands logements, lesquels conviennent mieux à de jeunes familles en croissance. La production d'autres logements à l'intention des aînés libérera les grands logements qui pourront être occupés par les familles. Il suggère un certain nombre de solutions de rechange, y compris la charpente traditionnelle à ossature de bois, les sections de murs préfabriquées et les maisons modulaires (la solution choisie). Il affirme que le logement a souvent la priorité, même sur l'emploi, puisque le besoin est criant.

Le Conseil tribal maintenant en place fournit l'aide technique. Il s'occupe souvent de cinq collectivités à la fois et même plus. Il assure le financement de façon globale.

Il n'a peut-être pas encore toute l'expertise nécessaire en matière de logement, mais il l'acquiert de jour en jour. «La connaissance des programmes de la SCHL est très importante pour les Conseils tribaux, ajoute Grant, étant donné qu'ils peuvent obtenir de l'aide et s'entraider au lieu de payer des consultants».

Toutefois, les besoins sont énormes et il faudra du temps pour y répondre. Il existe de nombreuses histoires comme celles d'une personne âgée ayant des problèmes cardiaques que l'on a transportée à une piste d'atterrissage en mars 1997. Le chemin d'hiver était recouvert de mares d'eau de 15 à 20 cm de profondeur et elles devenaient de plus en plus profondes en raison de la fonte de la glace. Le véhicule aurait pu tomber en panne à tout moment pendant le voyage de deux ou trois heures, mais il fallait que le voyage se fasse. «À l'arrivée, de dire Grant, non seulement le véhicule était recouvert de glace, mais les passages de roue étaient tellement remplis de glace qu'il était difficile d'effectuer un virage».

Telles sont les conditions des déplacements dans le Nord! ❄️

BUREAU D'OSHAWA (suite de la page 17)

reçoit parfois de telles demandes un ou deux jours seulement avant que n'expire la clause.

Dans la section des programmes, indique Karyn, «nous traitons souvent des urgences par téléphone cellulaire alors que nous sommes sur la route». Janice et elle sont en effet régulièrement sur la route en direction de London, Hamilton, Barrie ou Peterborough. Elles estiment toutes deux qu'elles ne peuvent toutefois pas l'être autant qu'elles le devraient en raison

de l'importante charge de travail au bureau.

Janice ajoute qu'elles ne peuvent répondre à une question qui leur est fréquemment posée : «Dans combien de temps est-ce que je pourrai obtenir de l'aide?» Puisque les décisions sont prises en fonction des besoins et non pas du moment de la demande, il est impossible de répondre à cette question avec précision. Quelqu'un dont le besoin est peu prioritaire pourrait attendre longtemps. «Mais, ajoute Janice,

lorsqu'on aide quelqu'un, on se sent bien, parce qu'on a vu la situation désespérée dans laquelle la personne se trouvait auparavant.»

UNE MÊME ÉTOFFE...

Le milieu de travail agréable et l'entraide entre le personnel se reflètent dans la qualité des services offerts aux clients. Il n'est pas inhabituel de voir un employé en aider un autre qui est débordé.

On appelle cela... un service à la clientèle de qualité. ❄️

SUNFLOWER COOPERATIVE DAY NURSERY

by Sylvie Legault, Coordinator

Can it really be a year since Sunflower Cooperative Day Nursery relocated to the CMHC building? It's been a busy and exciting time for us. Since arriving here in January 1998, a number of you have come to visit us; perhaps you've seen the children playing in the playgrounds, sharing your BBQ lunch, or heard our Christmas carolling - preschool style! Slowly but surely your children have been infiltrating our ranks. Over half of our children now come from our priority list of clients - CMHC, NRC, and other federal government employees. We hope to continue building on that number year after year.

Why choose Sunflower for your child care needs? Read what some of our parents, and your co-workers, have to say. Then make an appointment to visit us and see for yourself what Sunflower can offer you and your child. You can reach us at 748-2268.

We realized how much Alexander enjoyed and trusted Sunflower day care when he started eating more kinds of foods than he had ever eaten at home. Now he'll try just about anything once.

Kristen Zimakas, CMHC employee

Our son, Richard, was enrolled in the English preschool class from July 1998 to November 1998.

Before entering the day care, Richard spoke mostly Chinese at home. We were very glad to find that his spoken English improved quickly. Our son is very fond of both Elizabeth and Jennifer, and told us that he loves them a lot.

Richard enjoys his time at the day care so much that, when we pick him up, he often asks to stay and play a little longer. At home, he proudly tells us about the things he has learned and the activities he has taken part in at the day care.

We feel very fortunate that Sunflower is Richard's first day care experience, and we would highly recommend it to other parents in search of childcare services.

George Pan, NRC employee

The staff of Sunflower is extremely professional, helpful, friendly, caring and knowledgeable. The facilities are always clean and well maintained.

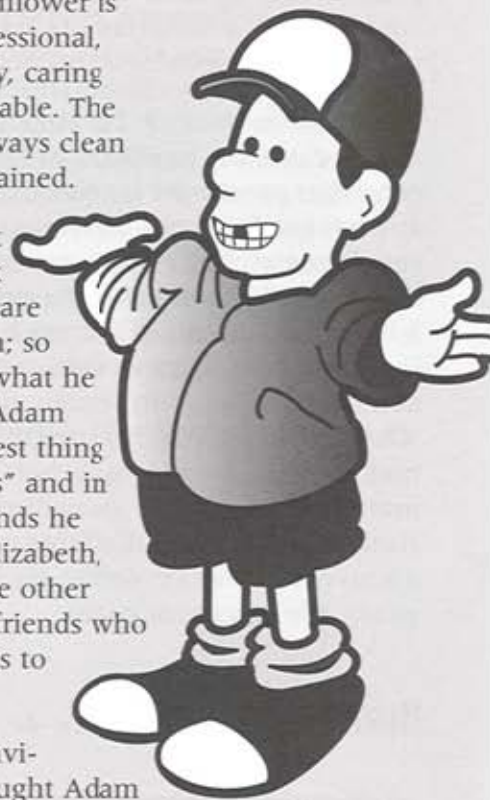
We felt the best person to speak about the day care would be Adam; so we asked him what he liked about it. Adam said that, the best thing was "his friends" and in naming his friends he also included Elizabeth, Jennifer and the other teachers as his friends who he always wants to invite home.

The day care environment has taught Adam to share with others, to express himself verbally with words and to be considerate.

*Parents of Adam Keshavjee
(federal employees)*

Three months ago our son, Jeremy, ventured into a largely unfamiliar world outside of his home. Previously, he had gone to a play group for a few hours a week and was a frequent visitor to the Y; but this was a big change. We had agonized over what type of day care would be best for him. Hesitantly, we turned to the "institutional day care" option.

On Jeremy's first day at Sunflower I stayed with him until he latched on to a couple of



GARDERIE COOPÉRATIVE SUNFLOWER

par Sylvie Legault, coordonnatrice

S'est-il déjà écoulé un an depuis que la Garderie coopérative Sunflower s'est installée dans les locaux de la SCHL? Cette période a été très occupée et passionnante pour nous. Depuis notre arrivée ici en janvier 1998, plusieurs d'entre vous êtes venus nous rendre visite. Vous avez peut-être vu les enfants profiter des terrains de jeux, partager votre barbecue à l'heure du lunch ou encore, vous avez peut-être entendu leurs voix d'enfants entonner des chants de Noël! Lentement mais sûrement, vos enfants sont venus chez nous. Plus de la moitié des enfants qui fréquentent maintenant la garderie étaient sur notre liste prioritaire de clients - employés de la SCHL, du CNRC et d'autres employés du gouvernement fédéral. Nous espérons augmenter leur nombre d'année en année.

.....

Pourquoi opter pour la garderie Sunflower pour votre enfant? Lisez les commentaires des parents et de vos collègues de travail ci-dessous. Puis, prenez un rendez-vous pour nous rendre visite et voyez ce que Sunflower peut vous offrir, à vous et à votre enfant. Vous pouvez nous rejoindre au 748-2268.

Nous avons compris à quel point Alexander se plaisait et se sentait en sécurité à la garderie Sunflower lorsqu'il a commencé à manger une plus grande variété d'aliments que ce qu'il mangeait généralement à la maison. Maintenant, il goûte à peu près tout.

Kristen Zimakas, employée de la SCHL

Notre fils, Richard, était inscrit au programme en anglais de juillet à novembre 1998.

Avant d'aller à la garderie, Richard parlait essentiellement le chinois à la maison. Nous avons été très heureux de constater que son anglais parlé s'améliorait rapidement. Notre fils apprécie beaucoup Elizabeth et Jennifer et nous a dit qu'il les aimait beaucoup.

Richard apprécie tellement le temps qu'il passe à la garderie que lorsque nous allons le chercher,

il nous demande souvent s'il peut rester un peu plus longtemps. Arrivé à la maison, il nous explique fièrement tout ce qu'il a appris et toutes les activités auxquelles il a participé à la garderie.

Nous nous estimons très chanceux que Sunflower soit la première expérience de Richard en garderie et nous la recommandons aux autres parents qui cherchent un endroit où faire garder leur enfant.

George Pan, employé du CNRC

Le personnel de Sunflower est très professionnel, obligeant, gentil, bienveillant and cultivé. Les locaux sont toujours propres et bien tenus.

Nous avons estimé que la personne la mieux placée pour parler de la garderie était Adam, alors nous lui avons demandé ce qu'il aimait de Sunflower. Il nous a indiqué que ce qu'il aimait le plus, c'était «ses amis». Elizabeth, Jennifer et les autres professeurs sont au nombre des amis qu'il veut toujours inviter à la maison.

Fréquenter la garderie a appris à Adam à partager avec d'autres, à s'exprimer verbalement et à être attentionné.

Parents de Adam Keshavjee (employés fédéraux)

Il y a trois mois, notre fils, Jeremy, s'est aventuré pour la première fois dans un univers inconnu, à l'extérieur de la maison. Auparavant, il fréquentait un groupe de jeu quelques heures par semaine et allait fréquemment au YMCA, mais cette nouvelle aventure constituait un gros changement pour lui. Nous nous étions longuement demandé quel genre de garderie serait le mieux pour lui. Avec hésitation, nous avons opté pour une garderie en milieu de travail.

Le premier jour où Jeremy est allé à la garderie Sunflower, je suis resté à ses côtés jusqu'à ce qu'il commence à jouer avec quelques camions à benne. Je lui ai alors indiqué que je devais partir pendant un court moment, mais il resté indifférent. En fait, un autre petit garçon était en train de prendre un des camions et cela était

dump trucks. I told him that I was leaving for just a little while, to which he responded with complete indifference. There was another little boy about to make off with one of the trucks, which was clearly a more serious issue. As I sat in the day care staff room waiting, I half expected someone to come and inform me that he wanted to go home, or that he had resorted to violence to reclaim the truck and would have to leave. A whole hour passed without incident. On our return the next day, he walked up the front door full of enthusiasm, but once inside he seemed less sure of himself. He reached for my hand, and wanted to be picked up. This time, I left him for several hours. I went to work, dreading a phone call from a distraught caregiver begging me to pick up our son as soon as possible, but the phone never rang. As the days passed, dropping Jeremy off continued to get easier. He now confidently marches in to the building and heads towards his locker. He always greets Tina or Maria with a hug and then settles down to the important business of play. Sometimes when I pick him up in the afternoon I slip in unnoticed and watch him with his peers. He has learned a whole battery of new skills - some of them that can only be learned from other three-year olds.

In retrospect, my wife and I have no regrets about our choice of day care. Our son is definitely happy and well cared for at Sunflower, thanks to the affection and support that he has received from Tina and Maria and the other staff members. He is constantly making new and exciting discoveries. He is also developing strong self-confidence and all those important social skills necessary for a 3-year old to survive in the preschool jungle. He eats great meals (at the day care at least), thanks to Ward's cooking, and our concerns about his nut allergy are minimized. Although I am sure he doesn't realize it, he has the benefit of excellent facilities, from the elaborate play structures, right down to the ergonomic washrooms. His days are structured enough to keep him busy, and flexible enough to give him the freedom to choose what really interests him. Usually, he has a good nap in the afternoon so that our family time during the evening is pleasant. If only the rest of us could have an afternoon nap too! Many thanks to all the staff at Sunflower. You are doing an excellent job!"

Geoffrey Mealing, NRC employee 🌟

TWENTY-SEVEN YEARS OF MEETINGS

It all began in 1971 when Eileen Dear invited eight other women on staff -- at what was then known as "Ottawa Branch" -- to visit her farm home in Ogdensburg, New York. They all had been working together for some time.

It happened again in 1974, except this time, the plan was to gather for a weekend in a cottage beside Otty Lake. They have been meeting together for two weekends a year, ever since! No kids! No husbands!

Just lots of good food, card games, a drink or two, and a lot of giggles.

Unfortunately, the group has lost three of their members.

The original group of nine: Back row, from left: Jean MacMillan, Jean Konzuk, Irene Thompson, Bess Lane, and Adrienne Toomey. Front row, from left: Fran Kerr, Viv Edge. Inserts: Pat Callahan Hill, and Eileen Dear.

Le groupe des neuf : rangée arrière, à partir de la gauche : Jean MacMillan, Jean Konzuk, Irene Thompson, Bess Lane et Adrienne Toomey. Rangée avant, à partir de la gauche : Fran Kerr, Viv Edge. En médaillon : Pat Callahan Hill et Eileen



nettement plus important pour Jeremy. Pendant que j'attendais dans la salle du personnel de la garderie, je m'attendais presque à ce que quelqu'un vienne me chercher pour me dire que mon fils voulait rentrer à la maison, ou qu'il avait fait preuve de violence pour reprendre le camion et devrait donc partir. Une heure complète s'est passée sans incident. À notre arrivée à la garderie le lendemain, Jeremy s'est dirigé, plein d'enthousiasme, vers la porte d'entrée, mais une fois à l'intérieur, il semblait moins sûr de lui. Il m'a pris par la main et voulait que je le prenne dans mes bras. Cette fois, je l'ai laissé pendant quelques heures. Je me suis rendu au bureau, redoutant un appel d'un employé de la garderie, affolé, me suppliant de venir chercher mon fils dès que possible, mais le téléphone n'a pas sonné. Les jours ont passé et il était de plus en plus facile de laisser Jeremy à la garderie. Il y entre maintenant d'un pas confiant et se dirige tout droit vers son casier. Il accueille toujours Tina ou Maria avec un câlin, puis s'installe avec grand sérieux pour jouer. Parfois, lorsque je vais le chercher l'après-midi, je me glisse dans la classe et le regarde jouer avec ses amis. Il a développé beaucoup de nouvelles habiletés, dont quelques-unes ne peuvent être apprises que d'autres enfants de trois ans.

Rétrospectivement, mon épouse et moi n'avons aucun regret quant au choix de garderie que nous avons fait. Notre fils est très heureux et on s'occupe bien de lui à Sunflower. Il reçoit l'affection et l'appui de Tina et Maria, ainsi que des autres employés. Il fait constamment de nouvelles découvertes passionnantes. Il développe également une grande confiance en lui, ainsi que toutes les aptitudes sociales nécessaires pour qu'un enfant de trois ans survive dans la jungle préscolaire. Il mange d'excellents repas (du moins, à la garderie), grâce à la cuisine de Ward et nous avons très peu d'inquiétudes relativement à son allergie aux noix. Bien qu'il ne s'en rende probablement pas compte, il profite d'excellentes installations, des structures de jeux élaborées aux salles de bain ergonomiques. Ses journées sont suffisamment structurées pour le tenir occupé et suffisamment flexibles pour lui permettre de faire ce qui l'intéresse vraiment. Généralement, il fait une bonne sieste l'après-midi, ce qui nous permet de passer de bons moments en famille pendant la soirée. Si seulement nous pouvions, nous aussi, faire une sieste l'après-midi! Je désire remercier sincèrement le personnel de la garderie Sunflower. Vous faites de l'excellent travail!

Geoffrey Mealing, employé du CNRC 🇨🇦

VINGT-SEPT ANNÉES DE RENCONTRES



Tout a commencé en 1971! Eileen Dear invita huit femmes, des collègues de travail, qui travaillaient à ce qu'on appelait à l'époque la Succursale d'Ottawa, pour visiter sa ferme à Ogdensburg dans l'état de New York. Elles travaillaient toutes ensemble, et depuis un certain temps déjà.

En 1974, elles répétèrent l'expérience, sauf que pour l'occasion, la rencontre devait durer une fin de semaine dans une résidence secondaire

près de Otty Lake. Elles se rencontraient deux fois de semaine par année! Pas d'enfants! Pas de maris! Rien que de la bonne bouffe, des jeux de cartes, un verre ou deux et des rires innombrables.

Malheureusement, le groupe a perdu trois de ses membres, puisque Viv Edge, Bessie Lane et Jean Konzuk ont toutes été emportées par le cancer. «Nos souvenirs merveilleux nous garderont ensemble pour toujours», de dire Pat Hill.

Viv Edge, Bessie Lane and Jean Konzuk all succumbed to cancer, but Pat Hill says, "our great memories will keep them with us forever."

They had a nickname for their group, affectionately donated, but one which would not be considered politically correct today. Back in the 1970s, it was different, and they seem proud to have been known as "The Crazy Ole Broads." Pat says: "It was a term of endearment. We were not old (in those days), far from broad, but perhaps just a little bit crazy!" "Today," she adds,

"we are still a little crazy, we are older, and some of us have become broader!" ❄️

A more recent shot (1997) of the remaining six members of the group on Otty Lake. From left, Pat Callahan Hill, Eileen Dear, Jean MacMillan, Irene Thompson, Fran Kerr, and Adrienne Toomey.

Une photo plus récente (1997) des six membres du groupe restants prise à Otty Lake. À partir de la gauche : Pat Callahan Hill, Eileen Dear, Jean MacMillan, Irene Thompson, Fran Kerr et Adrienne Toomey.



NEW CMHC ONTARIO SOUTH ALUMNI PRESIDENT ELECTED

During the Annual General Meeting (AGM) of the CMHC Southern Ontario Alumni Association this past December, Bryan Marcus (left) made a presentation to Tommy Thompson (right), retiring Secretary of the Executive Committee. Also pictured is Past-President Dick Parkinson, seated on the right. Glen Koppen was elected President for the ensuing year. The AGM was followed by a Christmas luncheon. ❄️





Elles s'étaient données un surnom, qui ne serait pas considéré politiquement correct aujourd'hui. Mais dans les années 1970, c'était différent, et elles semblaient fières d'avoir comme surnom «Les vieilles folles». Pat affirme : «C'était un terme d'affection. Nous n'étions pas vieilles (du moins à cette époque), mais juste un peu folles!» Elle ajoute : «Nous sommes encore un peu folles et avons ajouté quelques années». ❄️



L'ÉLECTION DU NOUVEAU PRÉSIDENT DES RETRAITÉS DE LA SCHL POUR LA RÉGION DU SUD DE L'ONTARIO

Au cours de l'assemblée générale annuelle de l'Association des retraités de la SCHL pour la région du sud de l'Ontario, Bryan Marcus (à gauche) a remis un cadeau à Tommy Thompson (à droite) secrétaire sortant du comité de direction. Sur la photo, assis à droite, figure Dick Parkinson, président sortant. Glen Koppen a été élu président pour l'année suivante. L'assemblée générale a été suivie d'un petit dîner de Noël. ❄️

TIPS ON REDUCING YOUR TAXES

With March already here, Canadians are looking for ways to reduce their income taxes. While there are always taxes to be paid on earned revenue, income splitting techniques can help alleviate your tax burden. However, you must follow certain rules to make sure you comply with Revenue Canada regulations.

Income splitting techniques, which are normally used by spouses, enable a taxpayer in a higher marginal tax bracket to shift earned income to a taxpayer in a lower tax bracket. While there are many income splitting techniques available, the following two are probably the most accessible to Canadians.

CONTRIBUTING TO A SPOUSAL RRSP

One of the best-known techniques is contributing to a spousal RRSP. The spouse earning the higher income contributes to the other spouse's RRSP. In so doing, the contributing spouse will receive a tax deduction based on his/her current marginal tax rate, while the spouse earning less will be taxed on any amount withdrawn from the RRSP at retirement. This technique is most effective over a long period of time.

If you intend to withdraw money from a spousal RRSP within three years of making the contribution, the investment's earnings will be taxed in your hands and not your spouse's.

HOUSEHOLD EXPENSES

Another popular way to reduce taxes through income splitting is by having the higher income spouse pay for all household expenses. This way, the other spouse's income will be available for investment, and any income earned from that investment will be taxed to the lower income spouse's marginal tax bracket. Again, over time, this technique can help you save on your taxes now while providing for your spouse's financial future and your own.

To find out more about income splitting techniques, you should consult a professional financial advisor, who will be able to explain the various techniques available, and recommend the ones best suited to your situation. ❖

WITH REGRET

With regret the Corporation advises that the following CMHC pensioners have passed away in recent months:

Pensioner	Date (1998 & 1999)	Branch/Division
David York	17 December	Legal Division
Roderick Matheson	25 December	Vancouver Office
Raymond Duchesne	6 January	National Office
John Townsend	9 January	Windsor Office
Marjorie Scott	9 January	National Office
Anna Désormeaux	12 January	National Office
Fred Hannan	20 January	Vancouver Office

N.B. With Regret is a regular column produced by *Perspective*. Information provided in this column was obtained from CMHC's Pension and Benefits Division (Human Resources).

DES SUGGESTIONS POUR RÉDUIRE VOS IMPÔTS

Avec l'arrivée du mois de mars, les Canadiens et les Canadiennes recherchent des moyens de réduire leur fardeau fiscal. Bien qu'on devra toujours payer des impôts, des techniques de fractionnement du revenu peuvent vous aider à réduire votre fardeau fiscal. Vous devez toutefois observer certaines directives pour veiller à respecter les règles de Revenu Canada.

Les techniques de fractionnement du revenu, habituellement utilisées entre conjoints, permettent à un contribuable d'une tranche fiscale plus élevée de transférer du revenu gagné à un contribuable d'une tranche fiscale moins élevée. Bien qu'il existe plusieurs techniques de fractionnement du revenu, les deux techniques dont il est question ici sont probablement celles auxquelles de nombreux Canadiens et Canadiennes ont accès.

COTISER À UN REER AU PROFIT DU CONJOINT

Une des techniques le plus connues est de cotiser à un REER au profit du conjoint. Le contribuable dont le revenu est plus élevé verse des cotisations au REER que détient son conjoint. De cette façon, le conjoint qui verse la cotisation bénéficie d'une déduction fiscale fondée sur son taux marginal d'impôt, tandis que le conjoint qui gagne un

revenu moins élevé se verra imposer les sommes retirées du REER à la retraite. Cette technique est particulièrement efficace sur une longue période.

Cependant, si vous avez l'intention de retirer de l'argent du REER au profit du conjoint dans les trois ans de la cotisation, c'est vous qui devrez payer les impôts sur les gains réalisés et non votre conjoint.

FRAIS DE MÉNAGE

Une autre méthode populaire de réduire vos impôts par le biais du fractionnement du revenu est d'attribuer les frais de ménage au conjoint dont le revenu est plus élevé. De cette façon, le revenu de l'autre conjoint sera disponible aux fins de placements, et tout gain réalisé au moyen de ces placements sera imposé au taux marginal d'impôt du conjoint dont le revenu est moins élevé. Encore une fois, cette technique est plus efficace sur une longue période puisqu'elle vous permet de réduire vos impôts tout en préparant votre avenir financier ainsi que celui de votre conjoint.

Pour en savoir davantage sur les techniques de fractionnement du revenu, veuillez consulter un conseiller financier. Ce professionnel sera en mesure de vous expliquer les différentes techniques disponibles et de recommander celles qui conviennent le mieux à votre situation. ❖

AVEC REGRET

La Société a le regret d'annoncer le décès des retraités suivants de la SCHL, au cours des derniers mois :

Retraités	Date (1998 et 1999)	Succursale/division
David York	17 décembre	Division du contentieux
Roderick Matheson	25 décembre	Bureau de Vancouver
Raymond Duchesne	6 janvier	Bureau national
John Townsend	9 janvier	Bureau de Windsor
Marjorie Scott	9 janvier	Bureau national
Anna Désormeaux	12 janvier	Bureau national
Fred Hannan	20 janvier	Bureau de Vancouver

Remarque : La chronique des décès est publiée régulièrement par *Perspective*. Les renseignements proviennent du Groupe des pensions et des avantages sociaux (Ressources humaines).

Coming up next:
CMHC's new harmonization
initiative will be featured in the
next edition of Perspective.

À venir : Ne manquez pas le
prochain numéro de Perspective.
On y traitera des nouvelles mesures
d'harmonisation de la Société.