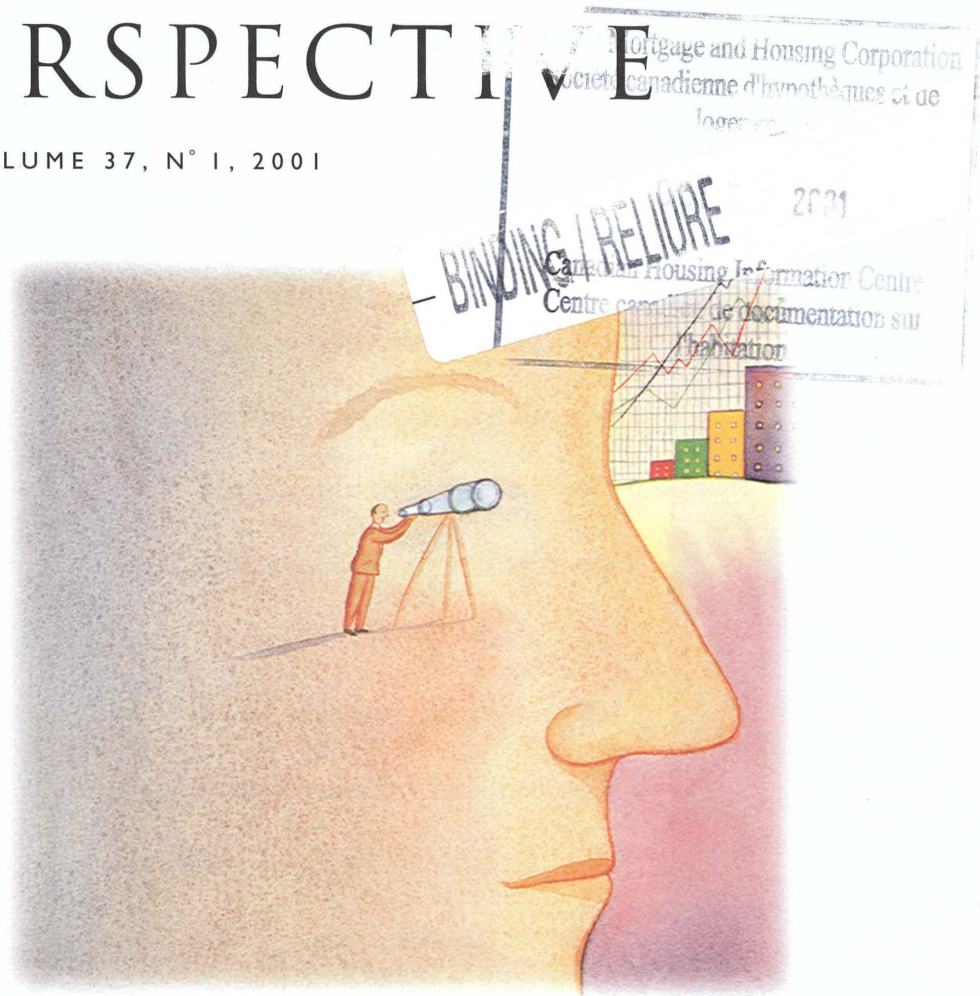


# PERSPECTIVE

VOLUME 37, N° 1, 2001



## WHAT'S NEW AT INSURANCE?

- Insurance and Securitization launches new products and initiatives
- CMHC recognized for generosity and dedication
- Winners of the Homegrown Solutions grants
- Launch of the new Consumer Strategy and National Call Centre

## QUOI DE NEUF À L'ASSURANCE?

- Le Secteur de l'assurance et de la titrisation lance de nouveaux produits
- La SCHL récompensée pour sa générosité et son dévouement
- Les idées primées dans le cadre de l'initiative Solutions - Maisons
- Le lancement de la nouvelle Stratégie de la SCHL axée sur les consommateurs et du Centre d'appels national



Canada

## EDITORIAL STAFF

MANAGER,  
COMMUNICATIONS

**Peter De Barros**

EDITOR-IN-CHIEF

**Lori Gandy**

Communications

SENIOR EDITOR

**Suzanne Perras-Campbell**

Communications

## DESIGN AND PRODUCTION

**DocCentre**

## EDITORIAL BOARD MEMBERS

Assisted Housing Division

**Sylvie Rancourt**

Human Resources and  
Organizational Development

**Cecilia Lee**

Research Division

**Sue Ann Rothwell**

Insurance – Business  
Development Group

**Paul Poliquin**

Quebec Region

**Marie-Chantale Lortie**

Alumni Association

**Shirley Kirkey**

## I N T H I S I S S U E

- 4 What's Up With Mortgage Insurance?  
8 Winter Tips  
10 United Way Awards  
12 Homegrown Solutions Winners  
14 Consumer Strategy  
16 Linguistics Column  
18 OPIMS Call Centre Launched  
20 Profile of Pierre David  
22 Stirling Tavern Redevelopment  
24 CMHC Retiree Honoured  
24 Census Update  
26 CMHC Conferences  
26 With Regret  
28 Coming Up



## P E R S P E C T I V E

is produced for employees and alumni of Canada Mortgage and Housing Corporation. It is YOUR magazine, and we want to hear from YOU! Contact us with contributions, ideas for upcoming business, social or recreational events, or to give us feedback on the current issue. You can reach us at: Perspective, c/o Lori Gandy, Communications, National Office, 700 Montreal Road, Ottawa ON K1A 0P7. Lori can also be reached by  e-mail at [perspective@cmhc-schl.gc.ca](mailto:perspective@cmhc-schl.gc.ca), by  phone at (613) 748-2352 or by  fax at (613) 748-4072.

## PERSONNEL DE RÉDACTION

DIRECTEUR DES COMMUNICATIONS  
**Peter De Barros**

RÉDACTRICE EN CHEF

**Lori Gandy**  
Communications

RÉDACTRICE PRINCIPALE

**Suzanne Perras-Campbell**  
Communications

## ÉDITION ET PRODUCTION

Centre doc

## MEMBRES DU COMITÉ DE RÉDACTION

Division de l'aide au logement  
**Sylvie Rancourt**

Ressources humaines et développement organisationnel  
**Cecilia Lee**

Division de la recherche  
**Sue Ann Rothwell**

Assurance – Groupe développement des affaires  
**Paul Poliquin**

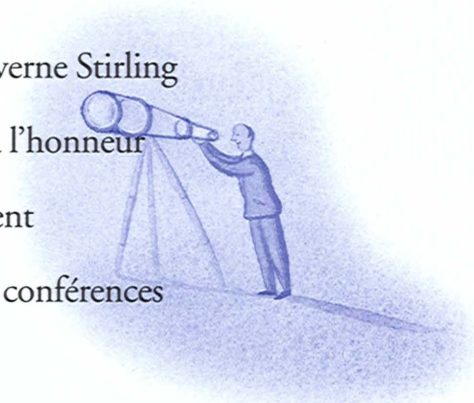
Région du Québec  
**Marie-Chantale Lortie**

Association des anciens  
**Shirley Kirkey**






## DANS CE NUMÉRO

- 5 Quoi de neuf en assurance hypothécaire?
- 9 Conseils pour l'hiver
- 11 Prix pour la Campagne Centraide-Partenairesanté
- 13 Solutions - Maisons - les idées primées
- 15 Stratégie axée sur les consommateurs
- 17 Chronique linguistique
- 19 Inauguration du Centre d'appels d'OPIMS
- 21 Profil de Pierre David
- 23 Réaménagement de la taverne Stirling
- 25 Un retraité de la SCHL à l'honneur
- 25 Le point sur le recensement
- 27 La SCHL participe à des conférences
- 27 Avec regret
- 28 À venir



## PERSPECTIVE

Journal produit pour les employés, les anciens et les retraités de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Il s'agit de VOTRE journal et nous voulons avoir de vos nouvelles! N'hésitez pas à communiquer avec nous relativement à vos articles et à vos idées sur les activités sociales, d'affaires et de loisir à venir et pour nous donner votre rétroaction sur le présent numéro. Vous pouvez communiquer avec nous à Perspective, aux soins de Lori Gandy, Communications, Bureau national, 700, ch. de Montreal, Ottawa (ON) K1A 0P7. On peut également communiquer avec Lori par  courriel à l'adresse suivante : [perspective@cmhc-schl.gc.ca](mailto:perspective@cmhc-schl.gc.ca), par  téléphone au (613) 748-2352, ou par  télécopieur au (613) 748-4072.

# WHAT'S UP WITH INSURANCE?

Propelled by an energized corps of employees and focused managers across the country, Insurance and Securitization “walked the talk,” achieving outstanding performance in every area of operations.

At the Leaders' Conference in 1999, CMHC set a new vision under the umbrella of Home to Canadians. For the Insurance and Securitization business line, this translated into a vision statement that would shape the future direction of the business. It stated:

CMHC will be:

- the *mortgage insurer and securitizer* of choice by its clients. It will do this by being,
- a *leader in innovation* in mortgage products and services. This will ensure that the business is,
- *profitable* over the long term. In accomplishing these goals, CMHC staff will be,
- *proud of their achievements*, knowing they are to continue to provide a “Home to Canadians.”

After consulting extensively with clients and employees on various challenges and opportunities, a national business plan was prepared to bring the vision to reality.

## STRONGER PARTNERSHIPS

To solidify its position as “mortgage insurer and securitizer of choice,” Insurance focused its energies on improving client relations. TD Bank/Canada Trust was recognized as a preferred customer for CMHC, and became the No. 1 producer of homeowner insured loans in 2000.

## NEW OFFERINGS

In insurance operations, CMHC introduced a range of enhancements and flexibilities to its products in response to demand for financing options that fit consumers' changing lifestyles. Among the additions were:

- *New Refinance Product* – makes it easier for borrowers to either increase the amount of a current mortgage or take out a new insured mortgage loan;
- *emili-Low Ratio* – Approved Lenders can now use **emili** to underwrite low-ratio loans;
- *enhanced portability* – allows borrowers to take advantage of a lender's portability plan; and
- *Pre-qualification* – lets homebuyers know in advance the amount of mortgage they can afford before they put in an offer.

## CIMBL

The sector also strengthened its ties with mortgage brokers. At the national conference of the Canadian Institute of Mortgage Brokers and Lenders (CIMBL) in November, it presented the results of joint CMHC-CIMBL research on the needs, purchasing habits and expectations of mortgage consumers. The presentation gave CMHC unparalleled visibility with

## MORTGAGE INSURANCE – A BIG PART OF CMHC'S BUSINESS

Mortgage insurance, one of CMHC's key businesses, plays an important role in the Corporation's public policy mandate and helps Canadians realize their dreams of owning their own homes. CMHC Mortgage Loan Insurance insures Approved Lenders against borrower default, which in turn allows homebuyers to access high-ratio mortgages at the lowest possible rates anywhere in Canada.

Since CMHC introduced Mortgage Loan Insurance in 1954, we have helped one in three Canadians obtain financing for their homes. Mortgage Loan Insurance also helps landlords and developers access low-cost financing, which helps ensure an adequate supply of rental housing units.



Karen Kinsley, CMHC Vice-President, accepting “Partners in Excellence” award from Art Trojan, Chair of the Board of Governors for CIMBL.

Karen Kinsley, vice-présidente de la SCHL, acceptant le prix « Partners in Excellence » de Art Trojan, Président du conseil des gouverneurs de l'ICCPH.

# QUOI DE NEUF À L'ASSURANCE?

Poussé par un groupe d'employés énergiques et de gestionnaires déterminés issus de toutes les régions au pays, le Secteur de l'assurance et de la titrisation a « prêché par l'exemple » en affichant un rendement exceptionnel dans chacun de ses domaines d'activité.

Lors de la Conférence des gestionnaires de 1999, la SCHL a défini sa nouvelle vision sous le thème *Au cœur de l'habitation*. Pour le Secteur de l'assurance et de la titrisation, cette vision a pris forme dans un énoncé qui allait orienter ses activités futures :

- La SCHL sera *l'assureur hypothécaire et l'agent de titrisation par excellence* pour ses clients. Elle y parviendra en étant,
- un *chef de file en matière d'innovation* dans le domaine des produits et des services d'assurance hypothécaire. Ainsi, ses activités seront
- *rentables à long terme*. L'atteinte de ces objectifs rendra les employés de la SCHL
- *fiers de leurs réalisations*, car ils sauront

qu'ils aident les Canadiens et qu'ils sont *au cœur de l'habitation*.

Après avoir mené des consultations approfondies auprès de la clientèle et des employés afin de connaître leur opinion sur les défis et les débouchés qui s'offrent à nous, on a élaboré un plan d'affaires national concrétisant cette vision.

## SOLIDES PARTENARIATS

Afin de consolider sa position d'« assureur hypothécaire et agent de titrisation par excellence », l'Assurance a misé sur l'amélioration des relations avec la clientèle. La Banque TD - Canada Trust a été reconnue comme étant un client privilégié de la SCHL. En 2000, elle était au premier rang des institutions financières canadiennes accordant des prêts assurés pour propriétaires-occupants.

## NOUVEAUX PRODUITS

Dans le cadre de ses activités d'assurance, la SCHL a introduit une série d'améliorations et d'options élargies pour sa gamme de

produits, afin de répondre à la demande de solutions de financement adaptées à l'évolution du mode de vie des consommateurs. Parmi les ajouts, mentionnons :

- *Le nouveau produit de refinancement*. Avec ce produit, il est plus facile d'accroître le montant d'un emprunt hypothécaire ou de contracter un nouveau prêt hypothécaire assuré;
- *Le traitement emili des prêts à faible RPV*. Les prêteurs agréés peuvent maintenant se servir d'**emili** pour faire assurer les prêts à faible rapport prêt-valeur (RPV);
- *La transférabilité bonifiée*. Grâce à cette option, les emprunteurs peuvent tirer

## ASSURANCE PRÊT HYPOTHÉCAIRE : UN VOLET IMPORTANT DES ACTIVITÉS DE LA SCHL

L'assurance prêt hypothécaire, l'une des principales activités de la SCHL, occupe une place centrale dans le mandat d'ordre public dont est investie la Société, car elle aide les Canadiens à concrétiser leur rêve de posséder un logement bien à eux. Grâce à l'assurance prêt hypothécaire de la SCHL, les prêteurs agréés sont protégés contre les défauts de paiement. L'acheteur canadien peut ainsi recevoir un prêt dont le rapport prêt-valeur est élevé et ce, à un faible taux.

C'est en 1954 que la SCHL a commencé à offrir de l'assurance prêt hypothécaire. Depuis, elle a aidé un Canadien sur trois à souscrire un emprunt pour l'achat d'un logement. L'assurance prêt hypothécaire permet également aux propriétaires de logements locatifs et aux promoteurs d'obtenir un financement à faible coût, ce qui contribue à garantir une offre suffisante de logements locatifs.



Des participants ont affiché leurs talents musicaux lors de la Conférence sur l'expansion des affaires :

**De gauche à droite :** Dean Durnford, Connie Simo, Claude Lemay, Steve Chapman, John McWilliam, Suzanne Côté, Nathalie De Champlain. **Au piano :** Andrée Roy

Participants displaying their musical talents at the Business Development Conference:

**Left to right :** Dean Durnford, Connie Simo, Claude Lemay, Steve Chapman, John McWilliam, Suzanne Côté, Nathalie De Champlain. **At piano :** Andrée Roy

## MORE THAN JUST INSURANCE

Insurance and Securitization was about more than just mortgage insurance in 2000. It also offered innovative products and service enhancements in other areas of its operations.

## TECHNOLOGY

Upgrades to **emili** made our mortgage insurance approval system on the Internet even more functional and user-friendly. In addition, the launch of the dedicated **emili** hot site will ensure Approved Lenders continue to receive the highest quality of service from this award-winning technology.

## SECURITIZATION

In Securitization, CMHC enjoyed another good year, issuing \$11.0 billion of Mortgage-Backed Securities. Moreover, CMHC allowed single-family homeowner mortgages insured by GE Capital Mortgage Insurance Company (Canada) to be pooled under its NHA Mortgage-Backed Securities program.

CMHC will continue to introduce new programs and services that keep in step with the Canadian mortgage market. For example, a new securitization product known as Canada Mortgage Bonds (CMB) is being developed in consultation with the mortgage lending, securitization and investment communities. The CMB Program will complement the NHA Mortgage-Backed Securities Program, and provide investors with a high quality, easily tradable, guaranteed investment opportunity. This will encourage new domestic and international investment in Canadian residential mortgages, and support the provision of low-cost mortgages to Canadian homebuyers. Working with our lending partners, our efforts will ensure that new insurance and securitization products continue to make home ownership easier and more accessible to Canadians.

## QUALITY ASSURANCE

A comprehensive Lender Quality Assurance Framework was tested with our Lender Working Committee customers and final touches are being made. In addition, enhancements to **emili**'s decisioning ability were implemented. These enhancements will significantly improve lender response times and improve quality and profitability for both Approved Lenders and CMHC.

## DEFAULT MANAGEMENT AND CLAIMS

CMHC has been consulting with its major clients, with a view to providing more flexibility and authority in managing the default and property disposal process. This should also result in cost savings for Approved Lenders and CMHC.

this increasingly important segment of the industry. In addition, many of the fraud awareness seminars delivered by CMHC across the country were sponsored by CIMBL.

CMHC was honoured for its contribution to the mortgage lending industry with CIMBL's first-ever "Partners in Excellence Award."

## RE-ENERGIZED BY MONTRÉAL

For many Insurance employees, the highlight of the year was the National Business Development Conference last October. Over 100 people from across the country came to the Montréal conference to regroup after the realignment and take home a healthy dose of pride.

Motivational speaker Jean-Marc Chaput spoke about the importance of putting heart into what you do. Without passion, he said, business plans, structures and priorities will never work. They also heard from Karen Kinsley, who told them, "tools are only as good as the

skill of the people using them," and added, "when I look at what you have accomplished and the difference you have made, I know our business is in excellent hands."

But it was Diana Ross and the Supremes who had the final word with "Ain't No Mountain High Enough." As the conference ended, the hit song filled the air in a fitting tribute to the achievements of Insurance employees from coast to coast.

## THE BOTTOM LINE

And what achievements they were. In 1999, CMHC had brought in a \$310-million profit, making it the most profitable year in the history of the Mortgage Insurance Fund. So far, it looks like the momentum is continuing as 2000 points to another profitable year.

"While we enjoyed record profitability, the real benefit is in knowing that the success of our mortgage insurance business means we can continue to help Canadians have access to affordable financing," says Karen Kinsley. >



Some of the original Business Development Officers: (left to right) Front row: Sue Dinchik, Hélène Gagnon, Judy Walsh; 2nd row: Connie Simo, Earl Kotlar, Fran Beatty; 3rd row: Todd Harris, Lyne Arseneault

Quelques-uns des premiers agents de développement des affaires : (de gauche à droite) Première rangée : Sue Dinchik, Hélène Gagnon, Judy Walsh; Deuxième rangée : Connie Simo, Earl Kotlar, Fran Beatty; Troisième rangée : Todd Harris, Lyne Arseneault

parti du programme de transférabilité du prêteur;

- *La préqualification.* Avec la préqualification, l'acheteur connaît le montant de l'emprunt hypothécaire qu'il peut contracter avant de faire son offre.

## ICCPH

Le Secteur a également renforcé les liens qui l'unissent avec les courtiers en prêts hypothécaires. La conférence nationale de l'Institut canadien des courtiers et des prêteurs hypothécaires (ICCPH) de novembre dernier a permis de présenter les résultats d'une nouvelle étude sur les besoins, les habitudes d'achat et les attentes des consommateurs en matière de financement hypothécaire, réalisée par la SCHL et l'ICCPH. Cet exposé a été une occasion incomparable pour la SCHL de se faire connaître auprès de cet important segment du secteur du prêt hypothécaire. De plus, bon nombre de séminaires de sensibilisation à la fraude organisés par la SCHL dans diverses régions au pays étaient parrainés par l'ICCPH.

La SCHL a été mise à l'honneur pour sa contribution au secteur du prêt hypothécaire. Elle a en effet reçu le prix « Partners in Excellence », qui était décerné pour la première fois.

## LE PLEIN D'ÉNERGIE À MONTRÉAL

Pour bien des employés de l'Assurance, le point culminant de l'année a sans aucun doute été la Conférence sur l'expansion nationale des affaires, tenue à Montréal en octobre dernier. Plus de cent employés de partout au pays ont assisté à la Conférence afin de rassembler leurs forces après la réorganisation; ils en sont repartis avec un grand sentiment de fierté.

Le conférencier motivateur Jean-Marc Chaput a souligné l'importance de mettre tout son cœur dans ce que l'on fait. Sans passion, dit-il, les plans d'affaires, les structures et les priorités restent lettre morte.

Karen Kinsley a également pris la parole pour rappeler qu'« un bon outil ne sera utile que si l'ouvrier qui s'en sert est compétent. Quand je considère ce que

vous avez réalisé et les changements que vous avez apportés, je sais que notre Société est entre bonnes mains! »

Mais c'est Diana Ross et les *Supremes* qui ont eu le dernier mot avec *Ain't No Mountain High Enough*. À la clôture de la Conférence, ce grand succès a fait vibrer l'auditoire. Cette chanson était un hommage tout à fait approprié aux réalisations des employés du Secteur d'un océan à l'autre.

## DES RÉSULTATS

Et quels résultats! En 1999, la SCHL a réalisé des profits de 310 millions de dollars, soit un record pour le Fonds d'assurance hypothécaire. À ce jour, il semble que le Secteur ait le vent en poupe et que 2000 sera une autre année marquée par les profits.

Selon Karen Kinsley, même si nous avons réalisé des profits records, le plus important c'est que grâce à la réussite de nos activités d'assurance hypothécaire, nous pourrions continuer d'aider les Canadiens à avoir accès à un financement abordable. ➤

### PLUS QUE DE L'ASSURANCE

Les activités du Secteur de l'assurance et de la titrisation ne se sont pas résumées à l'assurance hypothécaire en 2000. En effet, le Secteur a offert des produits et services novateurs, en plus d'apporter des améliorations à d'autres aspects de son fonctionnement.

### TECHNOLOGIE

La mise à niveau d'*emili* a permis d'accroître la fonctionnalité et la convivialité du système d'approbation des demandes d'assurance par Internet. Par ailleurs, grâce au site de secours exclusivement consacré à *emili*, les prêteurs agréés continuent de recevoir les services qu'ils attendent de cette technologie exceptionnelle.

### TITRISATION

Côté titrisation, la SCHL a également eu une bonne année : elle a émis pour 11 milliards de dollars de titres hypothécaires. De surcroît, la SCHL a permis que les prêts hypothécaires consentis pour des logements individuels occupés par les propriétaires et assurés par G.E. Capital Assurance Hypothèque Canada soient intégrés aux blocs de créances hypothécaires créés en vertu du Programme des titres hypothécaires LNH.

La SCHL lancera d'autres nouveaux programmes et services afin de suivre l'évolution du marché hypothécaire au Canada. Par exemple, elle est en voie de créer, en collaboration avec les prêteurs hypothécaires, les agents de titrisation et les investisseurs, un nouveau produit de titrisation, connu sous le nom d'obligations

hypothécaires du Canada (OHC). Ces obligations viendront compléter les titres hypothécaires LNH et offriront aux investisseurs un instrument de placement garanti, facilement négociable et de grande qualité. Elles encourageront également les investisseurs nationaux et étrangers à s'intéresser au marché canadien des prêts hypothécaires résidentiels, sans compter qu'elles favoriseront l'offre de prêts hypothécaires à faible coût. Par ailleurs, en collaboration avec ses partenaires prêteurs, la SCHL veillera à ce que les nouveaux produits d'assurance et de titrisation continuent à faciliter l'accession à la propriété pour l'ensemble des Canadiens.

### ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Un Cadre de travail pour l'assurance de la qualité a été mis à l'essai avec les clients siégeant au Comité de travail sur l'administration des prêteurs, et on s'attarde actuellement à sa mise au point. De plus, on s'affaire à accroître les capacités de décision d'*emili*. Ces perfectionnements permettront de répondre beaucoup plus rapidement aux prêteurs agréés et d'améliorer la qualité et la rentabilité, tant chez les prêteurs agréés qu'à la SCHL.

### GESTION DES CAS DE DÉFAUT ET DEMANDES DE RÈGLEMENT

La SCHL a consulté ses principaux clients dans le but d'accorder aux prêteurs agréés une souplesse et des pouvoirs accrus dans la gestion des cas de défaut et du processus de cession des propriétés. Ces changements devraient permettre aux prêteurs agréés et à la SCHL de réaliser des économies.

## NATIONAL CONFERENCE PUMPS UP THE VOLUME

For the dedicated managers and staff of Insurance and Securitization, the National Business Development Conference in Montréal, on October 12<sup>th</sup>–14<sup>th</sup>, was the place to be.

For the first time in 10 years, Insurance and Securitization managers, business development officers and staff from every region came together to recognize their successes, build their confidence, learn about their new products and services,

and network with their colleagues.

Sector Vice-President, Karen Kinsley led with a speech about leadership and vision. At the end of the conference, Mr. Laurie Skreslet, the first Canadian to scale Mount Everest, spoke about the heights to which people can rise by having goals, dreams, efficient communications and a strong support team.

Were they inspired?

Just ask Jan Rice, Business

Development Principal in the B.C. Region. “The team-building and motivation just can’t be understated. I went home pumped and ready to launch our new products with my clients,” she says.

Sam Carnovale, Business Development Principal for Ontario, agrees. “You could feel the energy coming off the salespeople,” he says.



## WINTER WISDOM

### TWO FACTSHEETS OFFER TIPS FOR A SAFER WINTER

In the spirit of FYI (*For Your Information*), *Perspective* is pleased to bring to the attention of our readers—and their friends and family—two factsheets in CMHC’s **About Your House** series which could prove very useful to everyone trying to keep their homes safe (and warm!) this winter season.

**Removing Ice on Roofs and Attic Venting, Attic Moisture and Ice Dams** offer practical advice on how to easily and safely remove ice from your roof, and keep your attic ice- and moisture-free this winter, as well as some pointed

information on why you should include these in your list of winter chores.

To get your copy of these important factsheets, contact CHIC (Canadian Housing Information Centre) or go to the CMHC Web site and download them in either official language at:

[www.cmhc-schl.gc.ca/publications/aboutyourhouse/ce15.html](http://www.cmhc-schl.gc.ca/publications/aboutyourhouse/ce15.html)

[www.cmhc-schl.gc.ca/publications/aboutyourhouse/ce13.html](http://www.cmhc-schl.gc.ca/publications/aboutyourhouse/ce13.html)



## CONFÉRENCE NATIONALE : UNE OCCASION DE RECHARGER LES BATTERIES!

Pour les directeurs et les employés dévoués de l'Assurance et de la titrisation, la Conférence sur l'expansion nationale des affaires, tenue à Montréal du 12 au 14 octobre 2000, était un événement à ne pas manquer.

Pour la première fois depuis dix ans, les directeurs, les agents de développement des affaires et d'autres employés de l'Assurance et de la titrisation des quatre coins du pays se sont réunis pour souligner leurs réussites, rétablir leur confiance,

connaître les nouveaux produits et services et tisser des liens entre eux.

La vice-présidente du secteur, Karen Kinsley, a livré un discours sur le leadership et la vision. À la fin de la Conférence, M. Laurie Skreslet, le premier Canadien à avoir escaladé le Mont Everest, a parlé des sommets que l'on peut atteindre en ayant des buts, des rêves, de bonnes communications et une solide équipe de soutien.

Des propos inspirants?

Selon Jan Rice, directrice, Développement des affaires, en Colombie-Britannique : « Il ne faut pas sous-estimer la valeur de la promotion du travail d'équipe et de la motivation. Je suis revenue chez moi chargée à bloc et prête à faire connaître nos nouveaux produits à mes clients. »

Sam Carnovale, directeur, Développement des affaires, en Ontario, abonde dans le même sens : « On sentait l'énergie émaner des vendeurs. »



## SAGESSE HIVERNALE

### DEUX PUBLICATIONS OFFRENT DE PRÉCIEUX CONSEILS POUR PASSER L'HIVER EN SÉCURITÉ

À titre de renseignement, la rédaction de *Perspective* est heureuse d'attirer l'attention de ses lecteurs – et de leurs parents et amis – sur deux feuillets documentaires faisant partie de la série **Votre maison** de la SCHL. Ceux-ci pourraient s'avérer fort utiles cet hiver pour quiconque souhaite améliorer sa sécurité (et son confort!) au foyer.

**L'enlèvement de la glace sur les toitures et Ventilation du vide sous toit, humidité dans le vide sous toit et formation de barrières de glace** fournissent des conseils pratiques sur la façon

d'enlever facilement et en toute sécurité la glace accumulée sur un toit et d'éviter les accumulations de glace et d'humidité dans le vide sous toit l'hiver. Vous y trouverez également de l'information pertinente expliquant pourquoi vous devriez ajouter ces tâches à votre liste de travaux à faire pour bien vous préparer à l'hiver.

Pour obtenir un exemplaire de ces importants feuillets, communiquez avec le CCDH (Centre canadien de documentation sur l'habitation) ou rendez-vous dans le site Web de la SCHL et téléchargez-les dans l'une ou l'autre des deux langues officielles aux adresses suivantes :

[www.cmhc-schl.gc.ca/publications/votremaison/cf15.html](http://www.cmhc-schl.gc.ca/publications/votremaison/cf15.html)

[www.cmhc-schl.gc.ca/publications/votremaison/cf13.html](http://www.cmhc-schl.gc.ca/publications/votremaison/cf13.html)



Government of Canada (CMHC) Workplace Charitable Campaign Committee / Comité (SCHL) de la Campagne de charité en milieu de travail du gouvernement du Canada.

## MAKING A DIFFERENCE

### CMHC honoured at the Workplace Charitable Campaign Achievement Awards

For all of us who work here, it comes as no surprise to hear that CMHCers are known for caring about the communities in which we live.

Now we have two more reasons to be proud of our commitment and the work we do, both within and beyond the call of our jobs.

At the Government of Canada Workplace Charitable Campaign (GCWCC) Closing Ceremonies last November 30th, the Corporation was honoured with two awards for our achievements in raising funds for our fellow Canadians. Created three years ago, the GCWCC program offers support to federal government departments and crown corporations to ensure the success of their fundraising campaigns. The Government of Canada Workplace Charitable Campaign Achievement Awards were designed to honour the tremendous work and accomplishments of the campaign teams.

Under this year's Olympic theme, CMHC's United Way/HealthPartners Blitz, held on September 21, 2000, received a Gold medal for the "100-metre Dash" in the Team Performance category. Thanks to the efforts and organization of the fundraising team, the Blitz allowed the

Corporation to start and finish our campaign in record time.

In addition, CMHC also won a Special Performance Award in the "middleweight category" (organizations between 500 to 1,000 employees) for the highest percentage increase in donor participation – a direct result of the support and commitment of all employees throughout the Corporation.

According to Bill Mulvihill, Vice-President, Corporate Services, and Chairperson for the campaign, the United Way and HealthPartners "are really about people helping people."

"The services offered by United Way and HealthPartners agencies allow one out of every three people in the National Capital Region to enjoy a standard of living that we sometimes take for granted."

With over \$132,000 raised, this year's campaign was a huge success, representing an achievement of 32% over our target.

### CMHC'S UNITED WAY/ HEALTHPARTNERS TEAM

- Diane Charron (Finance)
- Françoise Tobias (Finance)
- Lorna Ponting (Human Resources)
- Emily Cattalan (Administration)
- Julie Philippe (Human Resources)
- Hélène Boggia, Campaign Leader (Finance)
- Bill Mulvihill, Chairperson (Corporate Services) >

### VOLUNTEER APPRECIATION DAY

Friday, December 8, 2000, was Volunteer Appreciation Day at CMHC – a chance for the Corporation to recognize CMHCers who played key roles in the remarkable success of last year's United Way/HealthPartners campaign.

Singled out for their contributions as Leaders and Canvassers were:

- Diane Charron, Treasurer for the fifth consecutive year
- Françoise Tobias, Organizer of the Arts and Craft Show
- Emily Cattalan, for obtaining gifts from Corporate Sponsors for the Blitz
- Lorna Ponting, for promoting the Silent Auction for the third year
- Julie Philippe, for her many years of contribution to the United Way campaign
- Mike Hardstaff (Insurance Servicing), the canvasser who obtained 100% participation from his group
- Client Support Group (Finance) for obtaining 100% participation (accepted by Manager, Dave Moore)
- Laurie Labrèche, in a repeat performance as the canvasser who solicited 132 IT employees
- Fundraising efforts by the Chairman's Softball Team (accepted by Glen McCutcheon)
- Angelo D'Angelo and Ginette Chartré, Coordinators of Community Day since the beginning of the event



De gauche à droite :

From left to right:

Pierre Bélanger, Chantal Girard, Sue Gerrard, Françoise Tobias, Lisa Johnson, Hélène Boggia, Tracy Rutherford, Diane Charron, Carl Yue, Cecilia Leblanc, Denis McCauley.

## CHANGER LES CHOSES

### La SCHL à l'honneur à la remise des prix de reconnaissance de la Campagne de charité en milieu de travail

Pour nous tous à la SCHL, il n'est pas surprenant que les employés de la Société soient réputés pour avoir leur communauté à cœur.

Nous avons maintenant deux raisons de plus d'être fiers de notre engagement et de nos efforts, tant dans notre travail qu'à l'extérieur.

Le 30 novembre dernier, à l'occasion des cérémonies de clôture de la Campagne de charité en milieu de travail du gouvernement du Canada, la Société a reçu deux prix pour ses activités de financement venant en aide à la population canadienne. Créé il y a trois ans, le programme de la Campagne de charité en milieu de travail du gouvernement du Canada appuie les ministères fédéraux et les sociétés d'État

pour garantir le succès de leur campagne. Les récompenses visent à souligner le travail formidable accompli par les équipes chargées des campagnes.

Le lancement-éclair de la Campagne Centraide-Partenairesanté, tenu le 21 septembre 2000 sous le thème des Jeux olympiques, a valu à la Société une médaille d'or au 100 mètres, dans la catégorie rendement d'équipe. Grâce aux efforts et à l'organisation de l'équipe responsable, le lancement-éclair a permis à la Société de tenir sa campagne en un temps record.

Pour avoir enregistré la plus forte augmentation du taux de participation, la SCHL a également reçu un prix spécial dans la catégorie poids moyen (organismes de 500 à 1 000 employés), prix qu'elle doit à l'appui et à l'engagement dont ont fait preuve tous les employés dans l'ensemble de la Société.

Selon Bill Mulvihill, vice-président aux Services généraux et président de la

campagne, les organismes de Centraide et de Partenairesanté sont réellement axés sur l'aide et l'entraide.

« Grâce aux services offerts par les organismes de Centraide et de Partenairesanté, une personne sur trois dans la région de la capitale nationale peut bénéficier d'une qualité de vie que nous avons tendance à tenir pour acquis. »

La campagne de cette année a connu un franc succès et a permis d'amasser plus de 132 000 \$, soit 32 % de plus que l'objectif visé.

### ÉQUIPE CHARGÉE DE LA CAMPAGNE CENTRAIDE-PARTENAIRESANTÉ

- Diane Charron (Finances)
- Françoise Tobias (Finances)
- Lorna Ponting (Ressources humaines)
- Emily Cattalan (Administration)
- Julie Philippe (Ressources humaines)
- Hélène Boggia, chef de campagne (Finances)
- Bill Mulvihill, président de la campagne (Services généraux) ➤

## JOURNÉE DE RECONNAISSANCE DES BÉNÉVOLES

À la SCHL, la Journée de reconnaissance des bénévoles a eu lieu le vendredi 8 décembre 2000. À cette occasion, la Société a souligné le travail d'employés qui ont contribué de façon importante au succès remarquable de la campagne Centraide-Partenairesanté de l'an dernier.

Voici le nom des personnes dont le travail en tant que leader ou sollicitateur a été souligné :

- Diane Charron, trésorière pour la cinquième année de suite
- Françoise Tobias, organisatrice de la vente d'objets d'art et d'artisanat
- Emily Cattalan, sollicitation de dons auprès des commanditaires pour le lancement-éclair
- Lorna Ponting, promotion de la vente aux enchères par écrit, pour la troisième année
- Julie Philippe, pour ces nombreuses années de participation à la campagne Centraide
- Mike Hardstaff (Administration de l'assurance), à titre de sollicitateur ayant obtenu un taux de participation de 100 % dans son groupe
- Groupe de soutien des clients (Finances), pour un taux de participation de 100 % (prix accepté par le directeur, Dave Moore)
- Laurie Labrèche, pour avoir encore une fois réussi à solliciter 132 employés des TI
- L'équipe de softball du président, pour ces collectes de fonds (prix accepté par Glen McCutcheon)
- Angelo D'Angelo et Ginette Chartré, coordonnateurs de la Journée communautaire depuis sa création

# Homegrown Solutions

## WINNERS ANNOUNCED

### INNOVATIVE IDEAS FOR AFFORDABLE SOLUTIONS

On last December 14th in Ottawa, Minister Alfonso Gagliano announced the names of the 18 groups who will share \$350,000 in **Homegrown Solutions** grants to develop innovative ideas for affordable housing.

In making the announcement, Minister Gagliano said he was encouraged to see how much local groups still care about their communities. "Once again, the positive response from groups at the grassroots level demonstrates that housing solutions begin locally," he said. "The Homegrown Solutions initiative has always encouraged this kind of involvement."

A partnership between CMHC, the Canadian Housing and Renewal Association (CHRA), the Canadian Homebuilders' Association (CHBA), the Federation of Canadian Municipalities (FCM) and the Co-operative Housing Federation of Canada (CHF), Homegrown Solutions is open to individuals, communities and organizations from across Canada, both public and private, who are seeking practical and affordable solutions to housing needs.

Successful applicants are awarded up to \$20,000 to help them carry out their projects and document their experiences. In determining which ideas to fund, the national selection committee reviewed all submissions and based their decisions on the level of innovation, potential to enhance housing affordability, transferability to other communities and degree of community involvement and support.

Sharon Chisholm, Executive Director of the CHRA, said she was delighted with the continuing high quality of the applications. "These groups show the kind of motivation that gets things done," she said.

"Now that we have several years' experience with Homegrown Solutions, there is an excellent opportunity to expand and promote the lessons learned with other groups who would like to make a difference in their community."

Minister Gagliano added that "many of these ideas, like those in the past, will progress to demonstration projects, thanks to the funding of Homegrown Solutions. Many more communities will benefit from the self-help projects being documented here."

This grassroots approach has led to a number of success stories. Some of the projects funded by Homegrown Solutions in the past subsequently received mortgage loan insurance from CMHC through the Canadian Centre for Public-Private Partnerships in Housing (CCPPPH). According to Brian Ricketts, Manager of the CCPPPH, "many of the non-profit groups developing affordable housing have built on their past experience to create new solutions to meet the needs of their communities. Many of the groups who applied for Homegrown Solutions this year are groups known by the Partnership Representatives in the field, either as clients from past projects, or as hard-working community groups who have sought out advice and expertise from the Centre."

Since the launch of the program in 1995, more than 250 applications have been received from all areas of the country. This year, the selected proposals covered topics as diverse as home ownership opportunities for those on low incomes, street youth at risk of homelessness, land trusts and the acquisition of projects by tenants as a co-operative. ➤

### 2000 HOMEGROWN SOLUTIONS GRANT RECIPIENTS

- Le Club de l'âge d'or de Lafontaine, Penetanguishene, ON
- Réseau des Petites Avenues, Montréal, PQ
- KSAN Society, Terrace, BC
- Coast Housing Society, Sechelt, BC
- Regional Housing Centre for the Coalition for Housing Committee, Kamloops, BC
- North Shore Micmac District Council Inc., Eel Ground, NB
- (Kanata Town) Earl Grey Co-operative, Ottawa, ON
- Frontiers Foundation Inc., Toronto, ON
- Peterborough Community Housing Development Corporation, Peterborough, ON
- Future Horizons, Moncton, NB
- Twin Oaks Senior Citizens Association, Musquodoboit, NS
- Active Jewish Adults 50+, Ottawa, ON
- Nuc-Tuc Non-Profit Homes, North York, ON
- Kehilla Residential Program (UJA), North York, ON
- Atlantic Peoples' Housing Ltd., Moncton, NB
- Campus Co-operative Residence Inc., Toronto, ON
- Trellis Housing Initiatives, Toronto, ON
- The Region of Peel, ON

# DÉVOILEMENT DES GAGNANTS DU CONCOURS

## Solutions maison

### DES IDÉES NOVATRICES DE LOGEMENTS ABORDABLES

Le 14 décembre dernier, le ministre Alfonso Gagliano a annoncé, à Ottawa, les noms des 18 groupes qui se partageront une somme de 350 000 \$ en subventions de l'initiative **Solutions – Maisons**, destinées à élaborer des idées novatrices de logements abordables.

En faisant cette annonce, le ministre Gagliano s'est dit encouragé de voir à quel point des organismes locaux veillent continuellement sur leur communauté. « Une fois encore, la réaction positive d'organismes locaux montrent que c'est au niveau local que naissent les solutions de logement. L'initiative Solutions – Maisons a toujours favorisé ce genre d'engagement. »

L'initiative Solutions – Maisons, un partenariat entre la SCHL, l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine (ACHRU), l'Association canadienne des constructeurs d'habitations (ACCH), la Fédération canadienne des municipalités (FCM) et la Fédération de l'habitation coopérative du Canada (FHCC), s'adresse aux personnes, aux communautés et aux organismes de tout le Canada, publics ou privés, qui recherchent des solutions pratiques et abordables pour répondre aux besoins en matière de logement.

Les candidats retenus reçoivent un montant maximal de 20 000 \$ pour les aider à réaliser leur projet et à documenter leurs expériences. Pour choisir les candidats, le comité de sélection national examine toutes les soumissions et fonde ses décisions sur le degré d'innovation, les possibilités de rendre les logements plus abordables, la transférabilité dans d'autres

collectivités et le niveau de participation et de soutien communautaires.

Sharon Chisholm, directrice exécutive de l'ACHRU, a dit qu'elle était enchantée de voir que les demandes continuaient d'être de qualité élevée. « Ces organismes montrent le genre de motivation qui font bouger les choses », a-t-elle dit.

« Comme nous cumulons plusieurs années d'expérience avec l'initiative Solutions – Maisons, nous avons une excellente occasion de faire connaître les leçons apprises aux organismes qui désirent faire une différence dans leur communauté. »

Le ministre Gagliano a ajouté que « beaucoup de ces idées, comme celles antérieures, deviendront des projets de démonstration grâce au financement de Solutions – Maisons. De nombreuses autres collectivités profiteront des projets d'auto-assistance qui seront décrits dans des documents. »

Cette manière de fonctionner au niveau local a connu du succès. Certains des projets financés dans le passé par l'initiative Solutions – Maisons ont obtenu par la suite l'assurance prêt hypothécaire de la SCHL par le truchement du Centre canadien de partenariat public-privé dans l'habitation (CCPPPH). Selon Brian Ricketts, directeur du CCPPPH, « de nombreux organismes sans but lucratif qui produisent des logements abordables se sont appuyés sur leur expérience passée afin de trouver de nouvelles solutions pour répondre aux besoins de leur collectivité. Beaucoup des organismes qui ont fait une demande cette année sont connus des représentants, Partenariats, des bureaux extérieurs, soit à titre de clients de projets antérieurs ou

d'organismes communautaires laborieux qui ont demandé des conseils ou les connaissances d'expert du Centre. »

Depuis le lancement du programme en 1995, plus de 250 demandes en provenance de tout le pays ont été soumises. Cette année, les propositions retenues couvrent des sujets aussi divers que les possibilités d'accession à la propriété pour les personnes à faible revenu, les jeunes de la rue risquant de devenir des sans-abri, les fiducies foncières et l'acquisition d'ensembles par des locataires à titre de coopérative. ➤

### LISTE DES CANDIDATS AYANT REÇU UNE SUBVENTION DE SOLUTIONS – MAISONS EN 2000

- Le Club de l'âge d'or de Lafontaine, Penetanguishene (Ont.)
- Réseau des Petites Avenues, Montréal (Qc)
- KSAN Society, Terrace (C.-B.)
- Coast Housing Society, Sechelt (C.-B.)
- Regional Housing Centre for the Coalition for Housing Committee, Kamloops (C.-B.)
- North Shore Micmac District Council Inc., Eel Ground (N.-B.)
- (ville de Kanata) Earl Grey Co-operative, Ottawa (Ont.)
- Frontiers Foundation Inc., Toronto (Ont.)
- Peterborough Community Housing Development Corporation, Peterborough (Ont.)
- Future Horizons, Moncton (N.-B.)
- Twin Oaks Senior Citizens Association, Musquodoboit (N.-É.)
- Active Jewish Adults 50+, Ottawa (Ont.)
- Nuc-Tuc Non-Profit Homes, North York (Ont.)
- Kehilla Residential Program (UJA), North York (Ont.)
- Atlantic Peoples' Housing Ltd., Moncton (N.-B.)
- Campus Co-operative Residence Inc., Toronto (Ont.)
- Trellis Housing Initiatives, Toronto (Ont.)
- La région de Peel (Ont.)

# MEETING CONSUMERS' NEEDS

## CMHC'S NEW CONSUMER STRATEGY GETS UNDERWAY

Beginning this March, a new CMHC Consumer Strategy will be officially underway, to ensure that consumers across the country make CMHC their first choice for the unbiased, comprehensive answers to all their housing questions.

"The vision driving the Strategy," says Jean-Francois Martin, Vice-President, Communications, Marketing and Export Development, "is for CMHC to be top of mind when Canadians think about housing."

The Corporation has at times been somewhat "out of sight" for the public and therefore "out of mind" for many consumers. Now, the Consumer Strategy will give us an opportunity to become better known to a whole new generation of Canadians, and to let them know about all the benefits we have to offer them. As a result, the entire Corporation stands to benefit from greater visibility and a higher profile among consumers, enabling us to distribute our information products, help our fellow Canadians and fulfil our mandate better than ever.

"With this new strategy," says Carmen Foglietta, Manager, Corporate

Marketing, "we want to tell Canadian consumers, first, who we are; and second, that when it comes to questions about their homes, we either have the answer or can lead them to it!"

With such resources as the newly launched Call Centre, our revamped Web site and the Order Processing Information Management System (OPIMS) project [see related article on page 18] at our fingertips, CMHC now has the tools in place to distribute our knowledge, and help Canadian consumers more efficiently and effectively than ever before.

## MEETING CONSUMER NEEDS

"Our research has told us that there is a real need among consumers for objective, unbiased information related to many aspects of home purchasing and home ownership," explains Director of Marketing, Sharon Olm; "which is precisely the kind of information CMHC has to offer."

"Consumers want the ABCs of owning a home. Clearly, this situation presents an opportunity for CMHC to position ourselves as Canada's most comprehensive source of housing information for meeting consumers' needs and filling in their information gaps."

## PUTTING A NEW STRATEGY INTO ACTION

But how do we go about increasing this awareness among as diverse and large a group as Canadian consumers?

"First and foremost," Carmen says, "we have to increase visibility right at the 'front lines.' The Consumer Strategy will make us better known among consumers, by speaking directly to them."

In fact, the Consumer Strategy will allow CMHC to speak to consumers in a whole new way. Blending both traditional and cutting-edge methods, the strategy will include television coverage, ads in newspapers and magazines, public

### CORPORATE CONSUMER STRATEGY

The CMHC Consumer Strategy for 2001 and beyond is intended to:

- increase awareness and understanding of CMHC;
- position CMHC as the unbiased, comprehensive source of housing information products and services, and the one-stop gateway to Canada's housing resources; and,
- achieve these goals through a new mix of innovative communication tools.

## UNDERSTANDING WHAT CMHC DOES

In a 1999 Consumer Survey conducted by CMHC, respondents who indicated they were at least a little familiar with the Corporation (65% of the population) were asked what CMHC does. Their responses included:

- 37% of respondents correctly identified mortgage loan insurance as a service provided by CMHC; however, a significant portion of those believed it to be a form of death benefit.
- 10% correctly identified information transfer.
- 9% identified assisted housing.
- Only 1% of Canadians who were aware of CMHC listed assisting Canadian housing exporters as a function served by CMHC.
- Even those respondents who claimed to have a level of awareness of CMHC often did not correctly identify what the Corporation does. The most common misperceptions were that CMHC provided housing financing (14%) or set building codes and standards (9%).
- Close to 20% of respondents with a little familiarity with CMHC stated they did not know what the Corporation does.

# RÉPONDRE AUX BESOINS DES CONSOMMATEURS

## LA NOUVELLE STRATÉGIE DE LA SCHL AXÉE SUR LES CONSOMMATEURS EST LANCÉE

En mars prochain, une nouvelle stratégie axée sur les consommateurs sera officiellement lancée par la SCHL. Son but est de faire en sorte que les consommateurs dans l'ensemble du pays se

### COMPRENDRE CE QUE FAIT LA SCHL

Dans le cadre d'une enquête réalisée auprès des consommateurs en 1999 par la SCHL, on a demandé aux répondants ayant indiqué connaître au moins un peu la Société (65 % de l'échantillon) de dire quel était le rôle de celle-ci. Voici leurs réponses :

- 37 % des répondants ont correctement désigné l'assurance prêt hypothécaire comme un service fourni par la SCHL; toutefois, une partie importante de ces derniers croyaient qu'il s'agissait d'une forme de protection en cas de décès;
- 10 % ont correctement désigné la diffusion de l'information;
- 9 % ont désigné l'aide au logement;
- seulement 1 % des Canadiens qui connaissaient la SCHL ont désigné le soutien aux exportateurs canadiens du secteur de l'habitation comme une fonction assumée par la SCHL;
- même les répondants ayant affirmé connaître la SCHL ne pouvaient souvent pas indiquer correctement ce que fait la Société. Les perceptions erronées les plus courantes étaient que la SCHL fournissait du financement à l'habitation (14 %) ou établissait les codes du bâtiment et les normes de construction (9 %);
- près de 20 % des répondants ayant une connaissance sommaire de la SCHL ont affirmé ne pas savoir ce que fait la Société.

tourner en premier lieu vers la SCHL pour obtenir des réponses complètes et objectives à toutes leurs questions en matière d'habitation.

« L'idée qui sous-tend cette stratégie, explique Jean-François Martin, vice-président, Communications, marketing et activités d'exportation, est que la SCHL vienne tout de suite à l'esprit des consommateurs canadiens lorsqu'il s'agit d'habitation. »

La Société a parfois été « loin des yeux » et donc « loin du cœur » d'un grand nombre de consommateurs canadiens. La stratégie axée sur les consommateurs nous offrira l'occasion de mieux nous faire connaître auprès d'une nouvelle génération de Canadiens et de les informer de tous les avantages que nous avons à leur offrir. Toute la Société devrait profiter de cette visibilité accrue et du fait qu'elle soit mieux connue des consommateurs pour diffuser ses produits d'information, aider les Canadiens et s'acquitter de son mandat

### LA STRATÉGIE DE LA SCHL AXÉE SUR LES CONSOMMATEURS

La stratégie de la SCHL axée sur les consommateurs

La stratégie de la SCHL axée sur les consommateurs pour 2001 et au-delà vise à :

- accroître la connaissance et la compréhension de la SCHL;
- positionner la SCHL comme la principale source objective de produits et services d'information sur le logement et comme le portail unique des ressources canadiennes en habitation;
- atteindre ces objectifs grâce à un nouvel éventail d'outils de communication novateurs.

d'une manière encore plus efficace.

« Par cette stratégie, affirme C. Foglietta, directrice, Marketing de Société, nous voulons d'abord et avant tout dire aux consommateurs canadiens qui nous sommes, puis ensuite leur faire savoir qu'en matière d'habitation, nous avons les réponses à leurs questions et pouvons leur dire où les trouver! »

Grâce à des ressources comme le nouveau Centre d'appels, le site web refondu et le Système de gestion de l'information sur le traitement des commandes (OPIMS) [voir l'autre page à ce sujet à la page 19], la SCHL dispose maintenant d'outils lui permettant de diffuser ses connaissances et d'aider les consommateurs Canadiens d'une manière plus efficace et plus efficiente que jamais.

## RÉPONDRE AUX BESOINS DES CONSOMMATEURS

« Nos recherches nous ont appris que les consommateurs avaient réellement besoin de renseignements objectifs et fiables sur de nombreux aspects liés à l'achat et à la possession d'un logement, explique C. Olm, directrice, Marketing, et c'est précisément le genre de renseignements que la SCHL a à offrir. »

« Les consommateurs veulent connaître tout ce qui concerne l'achat et la possession d'un logement. Cela constitue clairement une occasion pour la SCHL de se positionner comme la principale source d'information sur l'habitation au Canada pouvant répondre aux besoins des consommateurs. »

## METTRE EN OEUVRE LA NOUVELLE STRATÉGIE

Comment devons-nous procéder pour mieux nous faire connaître auprès de notre clientèle aussi vaste et diversifiée que celle des consommateurs canadiens?

« En premier lieu, affirme Carole, nous devons accroître notre visibilité directement auprès des consommateurs. La stratégie axée sur les consommateurs permettra de mieux nous faire connaître auprès de ces derniers en nous adressant directement à eux. »

**“When the Consumer Strategy is put fully into action,” Sharon says, “CMHC will become better known, and understood for what we do best—helping Canadian consumers...”**

relations events and the extensive use of Internet banner or “click here” ads on key housing Web sites—all featuring a strong “call to action” that invites consumers to visit our Web site, or call our 1 800 number, for the information they need to make better and more informed housing decisions.

The first print advertising campaign will be carried out in the spring from mid-March to mid-April. Consumers will be called to action to “Ask Us” about various aspects of buying a home. The print campaign will be followed by a two-week period in which CMHC’s new Web site will be promoted as a site where

consumers can access information on home buying and many other housing-related topics.

“When the Consumer Strategy is put fully into action,” Sharon says, “CMHC will become better known, and understood for what we do best—helping Canadian consumers to make the housing choices that are right for them, and for their families.”

Marketing is working closely with all business lines and regions to ensure we are all ready to respond to our clients when they call. >

## TERM-BITS FOR YOUR IDLE THOUGHTS!



By Gregg Joe

### A NEW LINGUISTICS COLUMN FOR PERSPECTIVE READERS

Perspective is pleased to introduce a new column in this issue: *Term-bits for your idle thoughts!*

Written by Linguistic Services’ Terminologist Gregg Joe, Term-bits is a new feature that will provide tips and suggestions, and draw your attention to terminological, orthographic and typographic terms of interest and bits of trivia. Gregg is also available to answer your terminological questions, English or French, at (613) 748-4826 or [gjoe@cmhc-schl.gc.ca](mailto:gjoe@cmhc-schl.gc.ca)

In this issue, Gregg answers the questions:

#### • TWICE A MONTH OR EVERY TWO MONTHS?

While the context often determines the precise meaning, it’s not always the case. Consider the ambiguous word *bi-monthly*, which has two distinct

meanings: twice a month or every two months. Quite a difference if you’re working with a production schedule or deadline!

To make life easier for our translators and, more importantly, to avoid communicating the wrong message, why not follow the advice in the CMHC Style Guide and refrain from using *bi-monthly*. Instead, try: *twice a month = twice monthly*, and *every two months = every second month*.

#### • THE BIFURCATION PHENOMENON

One major problem in translation is that there are many words in one language that have two or more equivalents in another language. One such word, *loan*, can be translated into French as *prêt* or *emprunt*, depending on the context. In linguistics, we call this phenomenon *bifurcation*, and it will be the subject of a number of Term-bits in future issues of *Perspective*.



En fait, la stratégie axée sur les consommateurs permettra à la SCHL de rejoindre les consommateurs d'une manière entièrement nouvelle. Combinant des méthodes classiques et d'avant-garde, elle comprendra des annonces à la télévision, dans les journaux et les magazines, des activités de relations publiques, ainsi que l'utilisation à grande échelle de bandeaux publicitaires ou d'annonces du genre « cliquez ici » dans les principaux sites Web relatifs à l'habitation. Toutes ces méthodes inciteront fortement les consommateurs à « passer à l'action » en visitant notre site Web ou en composant notre numéro 1 800 afin d'obtenir les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des

décisions plus éclairées en matière de logement.

La première campagne de publicité dans la presse aura lieu au printemps prochain, soit de la mi-mars à la mi-avril. On y invitera les consommateurs à nous poser des questions sur divers aspects relatifs à l'achat d'une maison. Cette campagne sera suivie d'une période de deux semaines pendant laquelle nous ferons la promotion de notre nouveau site Web, lequel sera présenté comme un site dans lequel les consommateurs peuvent obtenir des renseignements sur l'achat d'un logement et sur de nombreux autres sujets relatifs à l'habitation.

« Lorsque la stratégie axée sur les

consommateurs sera entièrement mise en oeuvre, ajoute Sharon, on en viendra à mieux connaître et à mieux apprécier la SCHL pour ce qu'elle fait de mieux, c'est-à-dire aider les consommateurs canadiens à faire les meilleurs choix possible en matière d'habitation, pour eux et pour leur famille. »

Le Groupe du marketing travaille en étroite collaboration avec tous les secteurs d'activité et toutes les régions pour voir à ce que nous soyons tous prêts à répondre à nos clients lorsqu'ils communiqueront avec nous. >

## AU-DELÀ DES MOTS!



de Gregg Joe

### **PERSPECTIVE OFFRE UNE NOUVELLE CHRONIQUE LINGUISTIQUE À SES LECTEURS**

L'équipe de *Perspective* est fière de vous présenter la toute nouvelle chronique ***Au-delà des mots!***

Rédigée par le terminologue des Services linguistiques, Gregg Joe, la chronique *Au-delà des mots!* offrira conseils et suggestions et attirera votre attention sur des questions terminologiques, orthographiques et typographiques, de même que sur certains *mots* qui peuvent causer bien des *maux!* Gregg est à votre disposition pour répondre à vos questions de terminologie, en anglais comme en français. Vous pouvez communiquer avec lui au (613) 748-4826 ou à l'adresse [gjoe@cmhc-schl.gc.ca](mailto:gjoe@cmhc-schl.gc.ca)

Dans le présent numéro, Gregg répondra aux énigmes suivantes :

- **CENTRE D'ACTIVITÉS OU CENTRE D'AFFAIRES?**

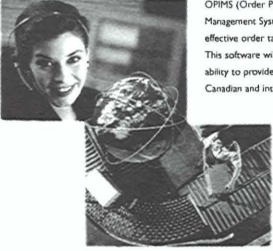
Sauf dans des contextes historiques, on ne dit plus *centre* d'activités. Dites ***Centre d'affaires de l'Atlantique*** et non *Centre d'activités de l'Atlantique*. Question d'usage courant.

- **SUCCURSALE OU POINT DE SERVICE?**


Depuis la réorganisation, on ne dit plus *succursale*, mais plutôt *point de service*. Dites le ***point de service de Montréal*** et non *la succursale de Montréal*. Soit dit en passant, on utilise encore le mot « branch » en anglais.

# NATIONAL CALL CENTRE LAUNCHED

**A**T YOUR SERVICE...  
**OPIMS**



OPIMS (Order Processing Information Management System) is an efficient and cost effective order taking and delivery system. This software will greatly improve CMHC's ability to provide housing information to Canadian and international clients.



HOME TO CANADIANS  
Canada

## THE NEWEST CLIENT SERVICE TOOL FROM OPIMS

On December 13, 2000, a ceremony held at National Office marked the official launch of a national CMHC Call Centre, the first component of the Order Processing Information Management System (OPIMS) project.

Managed by SERCO and incorporating the warehouse facilities and tracking capabilities of OPIMS, the Centre handles 1 800 phone, fax and mail orders for CMHC products and services. It is staffed with bilingual customer service

representatives, and is open for business weekdays from 7 am to 9 pm Eastern Standard Time.

OPIMS is one of the Corporation's most effective new tools in becoming a client-focused, and market-driven, as possible.

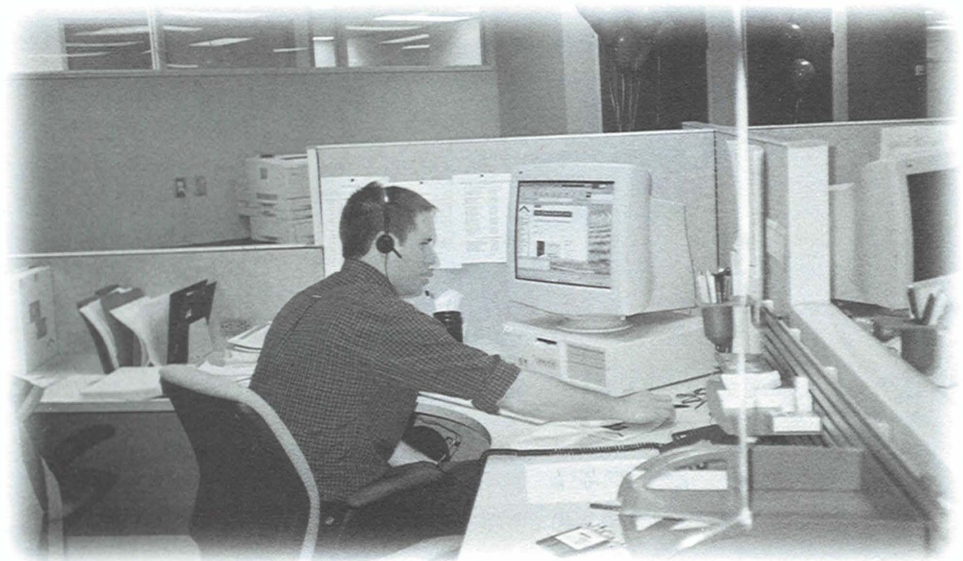
A fully integrated software system implemented by CMHC in partnership with SAP corporation, OPIMS was created to help us manage a range of information about all our customers in a single database, accessible from across the Corporation. In addition to the Call Centre, OPIMS will, when fully implemented, also include a Web store with real-time e-commerce.

The result will be a much more efficient and advanced order processing and delivery system, making it easier for all of us to better serve our clients by storing, sharing and acting on their feedback about our products and services.

**“The Call Centre will be a tremendous new resource for CMHC,” said Sham Sharma.**

As Sharon Olm, Chair of the OPIMS Project Steering Committee, notes: “One of the key tools of doing successful marketing in any business is to know your customers. OPIMS is going to do that for us, letting us know exactly who our clients are and what they want.”

Sham Sharma, Project Manager, OPIMS and Web Site Redevelopment, adds: “The Call Centre will be a tremendous new resource for CMHC. It is an excellent example of how staff and management in multiple sectors and from across the Corporation can come together as a team, to achieve remarkable success.” >



Éric Lecompte, Call Centre representative, taking the first call.

Éric Lecompte, représentant du centre d'appels, prenant le premier appel.

# INAUGURATION DU CENTRE D'APPELS NATIONAL

## LE TOUT DERNIER OUTIL D'OPIMS POUR LE SERVICE AUX CLIENTS

Le 13 décembre 2000, une cérémonie a eu lieu au Bureau national afin de souligner l'inauguration du Centre d'appels national de la SCHL, la première composante du Système de gestion de l'information pour le traitement des commandes (OPIMS).

Le Centre, qui est géré par SERCO et intègre les fonctions relatives à l'entreposage et au suivi d'OPIMS, s'occupe des commandes de produits et de services de la SCHL placées grâce à la ligne 1 800 ou par télécopieur et par courrier. Le Centre emploie des représentants du service à la clientèle bilingues et est ouvert de 7 h à 21 h (heure normale de l'Est) durant les jours ouvrables de la semaine.

OPIMS est un des nouveaux outils les plus efficaces que la Société utilise pour être le plus possible axé sur le marché et la clientèle.

OPIMS, qui est un système logiciel entièrement intégré mis en oeuvre par la SCHL en partenariat avec la société SAP, a été créé pour nous aider à regrouper une variété de renseignements sur nos clients dans une seule base de données accessible dans toute la Société. Outre le Centre d'appels, OPIMS, dès qu'il sera entièrement opérationnel, offrira une boutique sur le Web pour le commerce électronique en temps réel.

Nous aurons ainsi un système de traitement et de livraison beaucoup plus efficace, ce qui nous permettra de mieux servir nos clients en stockant et en échangeant leurs commentaires sur nos produits et services et en y donnant suite.

Comme l'indique Sharon Olm, présidente du Comité directeur du projet OPIMS : « Un des principaux éléments d'une mise en marché réussi est de connaître ses clients. OPIMS va nous aider dans ce sens, et nous fera savoir exactement

**À VOTRE SERVICE...**

## OPIMS

OPIMS (Système de gestion de l'information sur le traitement des commandes) est un système de traitement des commandes efficace et rentable. Ce logiciel améliorera considérablement les possibilités de la SCHL de fournir de l'information sur l'habitation aux clients au Canada et à l'étranger.



AU COEUR DE L'HABITATION  
Canada

qui sont nos clients et ce qu'ils veulent. »

Sham Sharma, gestionnaire de projet, OPIMS et refonte du site Web, ajoute : « Le Centre d'appels sera une ressource inestimable pour la SCHL, et constitue un excellent exemple de la façon dont des employés et la direction de plusieurs secteurs et de toute la Société peuvent former une équipe pour obtenir un succès remarquable. » >

**« Le Centre d'appels sera une ressource inestimable pour la SCHL, » dit Sham Sharma.**



Ouverture officielle – de gauche à droite :  
Official opening – From left to right:

Tin Ng, Sharon Olm, Jean-François Martin, Bill Beelen,  
Sham Sharma, Julie Bourgon, Chantal Demers, George Jenkins,  
Bill Mulvihill.

# A NEW VISION FOR EXPORT

## PIERRE DAVID APPOINTED NATIONAL DIRECTOR OF CHEC

As of last August, there's a new National Director at the Canadian Housing Export Centre (CHEC). And he's already bringing his diverse international experience to bear in ensuring the Corporation's housing export pillar continues to be a dynamic and successful promoter of Canada's housing sector at home, and around the globe.

**Pierre David** spent the past 25 years in the international development arena, occupying a number of key positions in the Canadian International Development Agency (CIDA) in both Canada and a wide range of foreign countries. But from strategic planning and management to operations and industrial cooperation, and from Montreal to Central Africa, two things remained constant throughout his career: his dedication to international development, and his commitment to bringing Canada's best to the world.

"We've had wonderful experiences in the housing sector here in Canada," he told *Perspective* recently. "I think there are great opportunities to transfer what we're doing in housing here to other countries around the world."

According to Mr. David, CHEC and CMHC already enjoy an enviable reputation as being among the very best housing experts in the world. "The first three years for CHEC have been great, and CMHC is now very well known in the housing industry in Canada and internationally," he says.

"I was very impressed by CMHC, its leadership, and its openness to growing the international pillar in exciting, supportive ways. There's a great team here—the skills, the international background—all the ingredients are in place. It's up to us to build on what has been accomplished, and I feel I can make a contribution to that."

As for his vision for the future, Mr. David highlights four key areas that he intends to make priorities for the Export Centre, and for CMHC.

First, he wants to make it his business to ensure that all CMHCers know that "the international pillar is for everyone at the Corporation, something all the business lines, and all the regions and divisions, can participate in

and contribute to." Second, he states that "CMHC is the voice of Canada in housing issues, and I think we can be even more active and energetic as the voice of Canada in housing issues abroad." Third, he points to the role CHEC can play in supporting Canada's booming housing industry even more, to ensure "both the short- and long-term success of the industry."

Finally, Mr. David emphasizes his commitment to ensure that the Corporation continues to transfer its expertise to those parts of the world where it is needed the most.

"Housing Finance, for example, is something we often take for granted here," he explains; "but in many countries it's completely unknown. It's a great challenge to transfer our knowledge and expertise to these areas, and a great opportunity to enhance the influence, growth and revenues of the Corporation."

"I'm learning a lot about our successes, and about how key a role CMHC has been playing in the health of the housing sector in Canada," Mr. David adds reflectively.

"It's been a real success story of the past 50 years, one that other countries are really starting to look at, and one that we should be proud to share." >



Pierre David, Director,  
Canadian Housing Export  
Centre

Pierre David, Directeur,  
Centre canadien d'exportation  
en habitation

# UNE NOUVELLE VISION POUR L'EXPORTATION

## PIERRE DAVID EST NOMMÉ DIRECTEUR NATIONAL DU CCEH

Depuis août dernier, le Centre canadien d'exportation pour l'habitation (CCEH) a un nouveau directeur national. Celui-ci nous fait déjà bénéficier de sa vaste expérience sur la scène internationale en s'assurant que le pilier « exportation » de la Société demeure dynamique et continue de bien faire valoir le secteur canadien de l'habitation ici même et partout dans le monde.

**Pierre David** a consacré les 25 dernières années au développement international dans divers postes clés à l'Agence canadienne de développement international (ACDI) tant au Canada que dans un grand nombre de pays. De la planification et de la gestion stratégique à l'exploitation et à la coopération industrielle, et de Montréal à l'Afrique centrale, deux traits décrivent bien la carrière de Pierre David : son dévouement à l'égard du développement international et sa détermination à offrir le meilleur du Canada au reste du monde.

« Nous avons vécu des expériences formidables dans le secteur du logement ici au Canada, a-t-il confié à *Perspective* récemment. Je crois que les occasions ne manquent pas de transmettre à d'autres pays ce que nous faisons ici dans le domaine de l'habitation. »

**« J'en apprend beaucoup sur nos réussites et sur le rôle important qu'a tenu la SCHL pour consolider le secteur du logement au Canada. »**

Selon M. David, le CCEH et la SCHL jouissent déjà d'une réputation enviable, étant considérés comme faisant partie de la crème des experts en habitation dans le monde. « Les trois premières années d'existence du CCEH ont été excellentes, et la SCHL est maintenant très bien connue par les intervenants en habitation du Canada et de l'étranger », a-t-il ajouté.

« J'ai été très impressionné par la SCHL, par son leadership et par l'ouverture dont elle fait preuve pour développer son pilier international en utilisant des moyens dynamiques et coopératifs. L'équipe est excellente. Ses membres possèdent les compétences et l'expérience, bref tout ce qu'il faut pour réussir. Il n'en tient qu'à nous de bâtir sur ce qui a déjà été accompli, et je crois bien pouvoir contribuer à l'atteinte de cet objectif. »

En ce qui concerne sa vision de l'avenir, M. David entend mettre l'accent sur quatre secteurs clés qu'il estime prioritaires pour le CCEH et pour la SCHL.

D'abord, il tient à s'arranger pour que tous les employés de la SCHL sachent que « ce pilier international est là pour tout le monde à la Société, que c'est une activité à laquelle tous les secteurs et toutes les régions et divisions peuvent participer et contribuer. » Ensuite, il affirme que « la SCHL est la voix du Canada sur les questions de logement. Je suis d'avis que nous pouvons être encore plus actifs et énergiques en ce sens pour représenter le Canada sur les questions d'habitation à l'étranger. » De plus, il souligne le rôle que le CCEH peut jouer pour soutenir encore davantage l'effervescence du secteur canadien de l'habitation afin de garantir à la fois « la réussite à court et à long terme de l'industrie ».

Enfin, M. David rappelle son engagement à faire en sorte que la Société continue de transmettre son savoir-faire aux régions du monde qui en ont le plus besoin.

« Le financement de l'habitation, par exemple, est quelque chose que nous tenons souvent pour acquis chez nous, explique-t-il, mais dans bien des pays, c'est un concept complètement inconnu. Il n'est pas facile de transférer nos connaissances et notre expertise dans ces régions, mais cela demeure un excellent moyen d'accroître l'influence, l'expansion et les revenus de la Société. »

« J'en apprend beaucoup sur nos réussites et sur le rôle important qu'a tenu la SCHL pour consolider le secteur du logement au Canada », ajoute M. David, l'air pensif.

« Les 50 dernières années de la SCHL ont été jalonnées de succès, une réussite qui commence réellement à susciter l'intérêt d'autres pays et que nous devrions tous être fiers de partager. » ➤

# ADDRESSING RENTAL HOUSING NEEDS

## LANDMARK STIRLING TAVERN GETS A CAPITAL REDEVELOPMENT

Thanks in large part to funding from CMHC, a non-profit housing corporation in Ottawa is proving that solutions to affordable housing are still within reach.

With help from private donors, local government and CMHC, the Centretown Citizens Ottawa Corporation (CCOC) announced that they will be redeveloping the former Stirling Tavern building in Centretown to create 10 new housing units for consumers of mental health services and those living with AIDS. The landmark building, which has stood vacant for years, will now play an important role in providing affordable rental housing to those with special needs in Canada's Capital.

Mac Harb, Member of Parliament for Ottawa Centre, Ottawa City Councilors Elisabeth Arnold and Alex Munter, and local community members launched the project at 10:30 a.m. on Thursday, December 7, 2000.

Speaking on behalf of the Honourable Minister Alfonso Gagliano, Mr. Harb said he was pleased with this new development in the downtown area.

"We recognize the value of working with a variety of partners to develop innovative financing and to increase the supply of affordable housing in Canada," he said. "Partnership has long been our government's way of accomplishing our housing goals. This is true of the Stirling Tavern project, as well."

"The partnership concept exemplified by this project is an excellent example of the type of innovative thinking needed to create more affordable housing solutions," Mr. Harb continued. "I am optimistic that the Stirling Tavern Housing Development

project could serve as a model for future rehabilitation projects in Ottawa and across Canada."

Nancy Campbell, volunteer President of CCOC, added that "the rental housing situation in downtown Ottawa is getting worse. Rents are rising over 10 per cent a year, the vacancy rate is effectively zero and the private sector is not creating new affordable rental housing—so we will."

CCOC, a community-owned private non-profit housing corporation which owns and manages over 1,260 units of affordable housing, worked for nearly two years to line up the funding and approvals needed for the project to go ahead.

The City of Ottawa sold the property for \$2, the Regional Municipality of Ottawa Carleton provided a development grant and relief from development and permit fees, the Community Foundation of Ottawa Carleton donated \$100,000 towards redevelopment, and several private citizens contributed by donating their

\$200 provincial tax dividends to the project. CMHC, meanwhile, contributed \$180,000 in Residential Rehabilitation Assistance Program (RRAP) funding towards the conversion of the former tavern into housing. This program supports the creation of affordable housing by providing financial assistance to convert non-residential properties into affordable rental housing units.

Catherine Boucher, Executive Coordinator of CCOC, summarized the joint effort to address affordable housing in Ottawa, stating that "we have proved that if all levels of government work hard with the community on this problem, solutions are possible." >



Top: Mac Harb, MP for Ottawa Centre, and Catherine Boucher, Executive Coordinator, Centretown Citizens Ottawa Corporation.

En haut, de gauche à droite : Mac Harb, député d'Ottawa-Centre, et Catherine Boucher, coordonnatrice exécutive de la Centretown Citizens Ottawa Corporation.

# RÉPONDRE AUX BESOINS DE LOGEMENTS LOCATIFS

## RÉAMÉNAGEMENT D'UN ÉTABLISSEMENT CONNU, LA TAVERNE STIRLING

Grâce en grande partie à des fonds de la SCHL, un organisme de logement sans but lucratif d'Ottawa montre qu'il existe encore des solutions au logement abordable à portée de la main.

Avec l'aide de donateurs du secteur privé, du gouvernement local et de la SCHL, la Centretown Citizens Ottawa Corporation (CCOC) a annoncé qu'elle

Mac Harb, député d'Ottawa-Centre, les conseillers de la ville d'Ottawa Elisabeth Arnold et Alex Munter et des membres de la communauté ont inauguré le début des travaux le jeudi 7 décembre 2000, à 10 h 30.

S'exprimant au nom de l'honorable ministre Alfonso Gagliano, M. Harb s'est dit heureux de cette initiative au centre-ville.

« Nous reconnaissons l'importance de travailler avec divers partenaires à l'élaboration de modes de financement novateurs et à l'augmentation du nombre

réaménagement de la taverne Stirling pourrait servir de modèle pour de futurs projets de réhabilitation à Ottawa et dans tout le Canada ».

Nancy Campbell, présidente bénévole de la CCOC, a ajouté que « la situation du logement locatif dans le centre-ville d'Ottawa se dégrade. Les loyers augmentent de plus de 10 % par année, le taux d'inoccupation est pour ainsi dire de zéro et le secteur privé ne produit plus de logements locatifs abordables – alors, nous le ferons ».

La CCOC, un organisme communautaire privé sans but lucratif qui possède et gère plus de 1 260 logements abordables, a travaillé presque deux ans pour obtenir le financement et les approbations nécessaires à la réalisation du projet.

La ville d'Ottawa a vendu la propriété pour la somme de deux dollars, la municipalité régionale d'Ottawa-Carleton a accordé une subvention de développement et une exemption des frais de permis d'aménagement, la Community Foundation of Ottawa-Carleton a fourni un montant de 100 000 \$ pour l'aménagement et plusieurs citoyens ont fait don de leurs dividendes d'impôt provincial de 200 \$ pour le projet. La SCHL, quant à elle, a versé une somme de 180 000 \$ dans le cadre de son Programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL) pour la transformation de l'ancienne taverne en logements. Ce programme contribue à la production de logements abordables en fournissant une aide financière pour la transformation d'immeubles non résidentiels en logements locatifs abordables.

Catherine Boucher, coordonnatrice exécutive de la CCOC, a résumé les efforts déployés conjointement pour l'aménagement de logements abordables en disant que « nous avons montré que lorsque tous les paliers de gouvernement collaborent étroitement avec la communauté pour résoudre ce problème, il est possible de trouver des solutions ». ➤



De gauche à droite : Elisabeth Arnold, conseillère de la ville, Catherine Boucher, coordonnatrice exécutive et Nancy Campbell, présidente de la Centretown Citizens Ottawa Corporation.

From left to right: Elisabeth Arnold, City Councillor, Catherine Boucher, Executive Coordinator and Nancy Campbell, President, Centretown Citizens Ottawa Corporation.

entreprendrait des travaux de rénovation de l'immeuble de l'ancienne taverne Stirling, située au centre-ville, afin d'y aménager 10 nouveaux logements destinés à des consommateurs de services de santé mentale et à des personnes atteintes du SIDA. Cet immeuble connu, qui est inoccupé depuis des années, jouera désormais un rôle important, car les personnes ayant des besoins particuliers dans la capitale du Canada pourront s'y loger à un coût abordable.

de logements abordables au Canada, a-t-il dit. Depuis longtemps, les partenariats constituent le moyen que notre gouvernement applique pour atteindre ses objectifs en matière de logement. C'est le cas du projet de la taverne Stirling ».

« Le concept de partenariat que ce projet illustre représente un excellent exemple du type de pensée innovatrice nécessaire à la recherche de solutions de logements abordables, a poursuivi M. Harb. Je sais que le projet de

# CMHC RETIREE HONOURED

## By Shirley Kirkey, Alumni Association

Retired Chief Appraiser, Gerry Purchase was honoured recently by the Ottawa-Carleton United Way for his volunteer activities in the community. The Community Builder Award thanked Gerry “for making a real difference, for building a stronger, more caring community for all of us.”

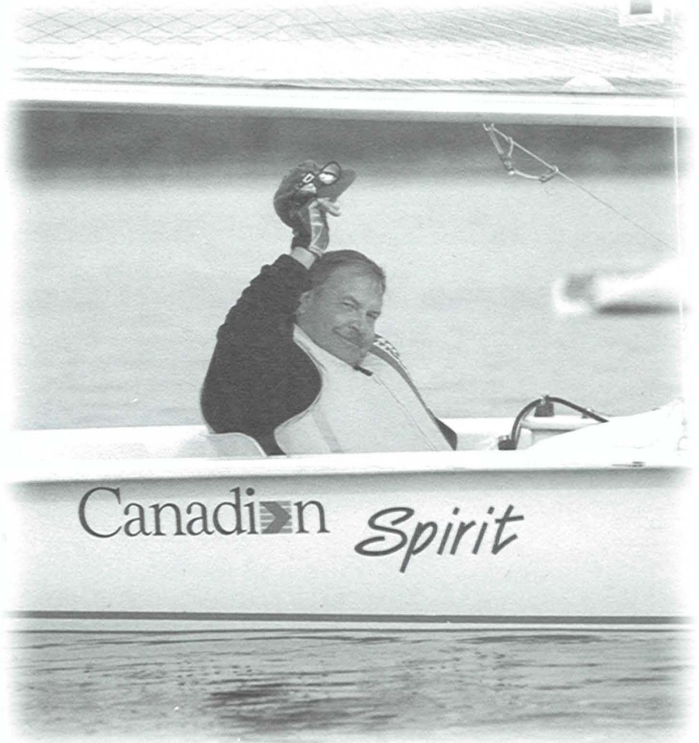
As a result of a motorcycle accident in 1990, Gerry suffered a spinal cord injury and became a paraplegic. Shortly after his release from the Rehabilitation Centre, Gerry was appointed a Director of the Royal Ottawa Hospital Health Care Group and has been an active member of the Board ever since.

The many organizations, groups and committees which have benefited from Gerry’s participation include CMHC Alumni Association, City of Ottawa Disability Issues Advisory Committee, Disabled Persons’ Community Resources, OC Transpo Transportation Committee, The Good Companions Resource Centre of Ottawa-Carleton, The National Capital Able Sail Association (NCASA), Nepean Sailing Club, National Capital Sports Council of the Disabled, Catholic Family Service of Ottawa-Carleton and the Jacquelin Holzman Tribute Committee. Gerry is also a member of the Royal Winnipeg Rifles Association, Canloan Army Officers Association (Next of Kin), and the Orleans Legion, Branch 632.

In addition to these memberships, Gerry enjoys working out at the Ottawa Athletic Club and sailing with NCASA at the Nepean Sailing Club. In 1994, Gerry competed at the fourth Mobility Cup, an international regatta for sailors with

disabilities, held in English Bay, Vancouver and, in 1997, in Mobility Cup 7, held in the Glenmore Reservoir in Calgary.

Gerry and his wife Lois have raised five children and, at last count, have eleven grandchildren. >



*Gerry Purchase participating in an international regatta for sailors with disabilities held in Calgary in 1997.*

*Gerry Purchase participant à une régates internationale de voile pour les personnes handicapées tenue à Calgary en 1997.*



## YOUR HOUSEHOLD AND THE 2001 CENSUS

Census Day in Canada is May 15, 2001. During the first two weeks of May more than 11.8 million households will receive a Census of Population questionnaire. The success of the Census depends on the participation of everyone who lives in Canada. On Tuesday, May 15<sup>th</sup>, don't forget to “count yourself in”!



# HOMMAGE RENDU À UN RETRAITÉ DE LA SCHL

## De Shirley Kirkey, Association des retraités

Dernièrement, la section Centraide/United Way d'Ottawa-Carleton a rendu hommage à l'ancien chef évaluateur, Gerry Purchase, pour son bénévolat dans la communauté. Elle lui a remis le Prix du bâtisseur communautaire pour le remercier « de faire vraiment changer les choses et de bâtir une communauté forte et prévenante pour nous tous. »

À la suite d'un accident de moto survenu en 1990, Gerry a subi un traumatisme de la colonne vertébrale et il est devenu paraplégique. Peu après avoir quitté le centre de réadaptation, il a été nommé membre du conseil d'administration des Services de santé Royal Ottawa et, depuis, il joue un rôle actif au sein de ce conseil.

Parmi les nombreux organismes, groupes et comités qui ont bénéficié de la contribution de Gerry, mentionnons : l'Association des retraités de la SCHL, le Comité consultatif sur les handicaps de la ville d'Ottawa, les Ressources communautaires pour personnes ayant un handicap, le Comité sur les transports d'OC Transpo, le Centre Bons Compagnons d'Ottawa-Carleton, la National Capital Able Sail Association (NCASA), le Nepean Sailing Club, le Conseil des sports des handicapés de la capitale nationale, le Service familial catholique d'Ottawa-Carleton et le comité chargé de rendre hommage à Jacquelin Holzman. Gerry est également membre de la Royal Winnipeg Rifles Association, de la Canloan Army Officers Association (à titre de plus proche parent) et de la Légion royale canadienne d'Orléans (filiale 632).

Outre les activités ci-dessus, Gerry aime s'entraîner au Ottawa Athletic Club et faire de la voile avec la NCASA, au

Nepean Sailing Club. Gerry a participé deux fois à la Coupe Mobilité, une régata internationale de voile pour les personnes handicapées : en 1994, à la baie English, à Vancouver, et en 1997, au réservoir Glenmore, à Calgary.

Gerry et sa femme Lois, ont élevé cinq enfants et, jusqu'à présent, ils ont onze petits-enfants. >

**Elle lui a remis le Prix du bâtisseur communautaire pour le remercier « de faire vraiment changer les choses et de bâtir une communauté forte et prévenante pour nous tous. »**



## VOTRE MÉNAGE ET LE RECENSEMENT DE 2001

Le prochain Recensement du Canada aura lieu le 15 mai 2001. Au cours des deux premières semaines de mai, plus de 11,8 millions de ménages recevront un questionnaire du Recensement de la population. Le succès du recensement dépend de la participation de toutes les personnes vivant au Canada. Le mardi 15 mai, soyez du nombre!

# COMING EVENTS: CONFERENCES ACROSS CANADA

Throughout the year, CMHC representatives participate in a wide variety of housing-related conferences across the country, taking advantage of the opportunity to communicate the value of the Corporation's activities and contributions, to meet with our clients and partners, and to promote our products and services. Some recent and upcoming conferences in which CMHC is taking part in 2001 include:

- **Canadian Manufactured Housing Institute (CMHI):** February 18 in Edmonton
- **Canadian Home Builders' Association (CHBA):** February 18–21 in Edmonton
- **Canadian Housing and Renewal Association (CHRA):** April 26–28 in Québec City
- **Federation of Canadian Municipalities (FCM):** May 25–28 in Banff
- **Appraisal Institute of Canada (AIC):** May 30–June 2 in Halifax
- **Royal Architectural Institute of Canada (RAIC):** May 30–June 2 in Halifax
- **Co-operative Housing Federation of Canada (CHF):** June 7 in Victoria
- **Real Estate Institute of Canada (REIC):** June 7–10 in Saskatoon
- **Asset Securitization Forum:** June 2001 (location to be arranged)
- **Canadian Institute of Planners (CIP):** July 2001 in Ottawa
- **Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec (APCHQ):** September 20–22 in Charlevoix
- **Association de la construction du Québec (ACQ):** September 20–22 or 27–29 in Charlevoix
- **Canadian Institute of Mortgage Brokers and Lenders (CIMBL):** October 12–13 in Toronto
- **Canadian Real Estate Association, (CREA):** October 27–31 in Montréal (to be confirmed)

## WITH REGRET



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

<b>PENSIONER</b>	<b>DATE (2000 and 2001)</b>	<b>BRANCH/DIVISION</b>
Jim MacGowan	August 22, 2000	Social Housing Division, National Office
Joseph Savoie	November 14, 2000	Trois-Rivières Office
George Bloudoff	November 22, 2000	Vancouver Office
James (Tommy) Thompson	December 7, 2000	Ontario General Manager Office
Eva Jones	December 26, 2000	Office Services Department, National Office
Mila Robles	December 28, 2000	Edmonton Office
Arthur Garinther	January 6, 2001	Pension Fund, National Office
Ernest Tersigni	January 12, 2001	Saskatoon Office
J. Émile Rochon	January 16, 2001	Official Languages and Translation, National 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).

# ÉVÉNEMENTS À VENIR : CONFÉRENCES QUI AURONT LIEU AU CANADA

Au cours de l'année, les représentants de la SCHL participent à diverses conférences sur l'habitation un peu partout au Canada. Ces conférences sont autant d'occasions de mettre en valeur les activités et l'apport de la Société, de rencontrer nos clients et nos partenaires et de faire connaître nos produits et services. Voici quelques conférences auxquelles la SCHL participera en 2001.

- **Institut canadien des habitations usinées (ICHU)** : Le 18 février, à Edmonton.
- **Association canadienne des constructeurs d'habitation (ACCH)** : Du 18 au 21 février, à Edmonton.
- **Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine (ACHRU)** : Du 26 au 28 avril, à Québec.
- **Fédération canadienne des municipalités (FCM)** : Du 25 au 28 mai, à Banff.
- **Institut canadien des évaluateurs (ICE)** : Du 30 mai au 2 juin, à Halifax.
- **Institut royal d'architecture du Canada (IRAC)** : Du 30 mai au 2 juin, à Halifax.
- **Fédération canadienne des municipalités (FCM)** : Le 7 juin, à Victoria.
- **Institut canadien de l'immeuble** : Du 7 au 10 juin, à Saskatoon.
- **Conférence sur la titrisation de l'actif** : En juin 2001 (lieu à déterminer).
- **Institut canadien des urbanistes (ICU)** : En juillet 2001, à Ottawa.
- **Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec (APCHQ)** : Du 20 au 22 septembre, à Charlevoix.
- **Association de la construction du Québec (ACQ)** : Du 20 au 22 ou du 27 au 29 septembre, dans la région de Charlevoix.
- **Institut canadien des courtiers et des prêteurs hypothécaires (ICCPH)** : Les 12 et 13 octobre, à Toronto.
- **Association canadienne de l'immeuble (ACI)** : Du 27 au 31 octobre, à Montréal (à confirmer).

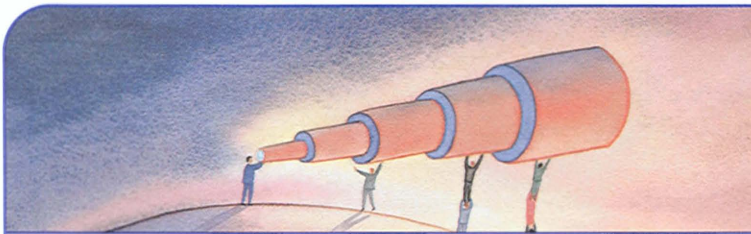
## AVEC REGRET



La SCHL a le regret d'annoncer le décès des personnes suivantes :

<b>RETRAITÉS</b>	<b>DATE (2000 et 2001)</b>	<b>POINT DE SERVICE/DIVISION</b>
Jim MacGowan	22 août 2000	Division du logement social, Bureau national
Joseph Savoie	14 novembre 2000	Bureau de Trois-Rivières
George Bloudoff	22 novembre 2000	Bureau de Vancouver
James (Tommy) Thompson	7 décembre 2000	Bureau du directeur général, Région de l'Ontario
Eva Jones	26 décembre 2000	Services de bureau, Bureau national
Mila Robles	28 décembre 2000	Bureau d'Edmonton
Arthur Garinther	6 janvier 2001	Caisse de retraite, Bureau national
Ernest Tersigni	12 janvier 2001	Bureau de Saskatoon
J. Émile Rochon	16 janvier 2001	Langues officielles et traduction, Bureau national

N.B. *Perspective* publie régulièrement cette notice nécrologique. Les renseignements proviennent du Groupe des pensions et des avantages sociaux (Ressources humaines).



## COMING UP... À VENIR...

- The people behind CMHC's National Recoveries Centre
- More details on the accomplishments of other Sectors
- A look at some useful "New Publications" from the Corporation

### IDEAS FOR NEXT ISSUE?

March 30th is the deadline for submitting your information or articles for publication in the next issue of *Perspective* to be distributed by mid-May.

- L'équipe du Centre national de recouvrement de la SCHL
- Des détails sur les réalisations d'autres secteurs
- Un coup d'oeil sur de nouvelles publications utiles de la Société

### VOUS AVEZ DES IDÉES POUR LE PROCHAIN NUMÉRO?

Le 30 mars est la date limite pour envoyer les renseignements ou les articles que vous voulez publier dans le prochain numéro de *Perspective* qui sera distribué à la mi-mai.