

P

ERSPECTIVE

VOLUME 38, N°4, 2002

emiliCLAIMS

emiliRÈGLEMENTS

PROMOTING INNOVATION!

- Habitat for Humanity and CMHC
- Canadian Housing Observatory
- In Your Community **new**

PROMOUVOIR L'INNOVATION!

- Habitat pour l'humanité et la SCHL
- L'Observatoire du logement au Canada
- Dans nos collectivités **nouveau**

David Collenette is our new Minister.

David Collenette est notre nouveau Ministre.



Canada 

EDITORIAL STAFF

MANAGER, COMMUNICATIONS

Peter De Barros

EDITOR-IN-CHIEF

Lori Gandy

Communications

SENIOR EDITOR

Suzanne Perras-Campbell

Communications

DESIGN AND PRODUCTION

Daren MacGowan

Graphic Design

TRANSLATION AND PROOFREADING

Linguistic Services

CONTRIBUTORS

Assisted Housing, NO

Sylvie Rancourt

Human Resources, NO

Cecilia Lee

Insurance and Securitization, NO

Lise Vanden Broek

Research, NO

Sue Ann Rothwell

British Columbia and Yukon

Valerie Rosenthal

Prairie, Nunavut and NWT

Rhonda Criss-Whelpton

(Editor of *The Prairie Links*)

Ontario

Cathy Cuyllé

Quebec

Lise Hamilton

(Editor of *SCHL Express*)

Atlantic

Dawn Ring

(Editor of *The Atlantic Rhythm*)

IN THIS ISSUE

- 4 Fulfilling our Mandate at Home and Abroad
- 8 Our New Minister
- 10 A Culture of Innovation
- 12 Little Gold Mine of Ideas in CMHC's Web site
- 14 2002 Board Tours
- 18 The Evolution of HR
- 20 Spring 2002 Finance Conference
- 22 CMHC's Job Classification System
- 24 Quebec Region Tees Off!
- 26 Canadian Housing Observatory
- 28 emiliCLAIMS
- 30 Habitat for Humanity and CMHC
- 36 Organizational Culture Inventory in B.C.
- 38 Tapping into Research
- 40 *Perspective*, Keep it in Sight!
- 42 RRAP Session
- 44 Diversity Works!
- 46 With Regret
- 48 Pension and Benefits Corner
- 50 Conference and Events
- 54 In Your Community
- 60 Linguistics Column

P E R S P E C T I V E

is produced for employees 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, by phone at (613) 748 -2352 or by fax at (613) 748-4072.

DANS CE NUMÉRO

- 5 Remplir notre mandat au pays et à l'étranger
- 9 Notre nouveau Ministre
- 11 Une culture de l'innovation
- 13 Little Gold Mine of Ideas in CMHC's Web site
- 15 Visites du Conseil en 2002
- 19 L'évolution des RH
- 21 Conférence du secteur des Finances – printemps 2002
- 23 Le système de classification des postes de la SCHL
- 27 L'Observatoire du logement au Canada
- 29 emiliRèglements
- 31 Habitat pour l'humanité et la SCHL
- 37 La culture organisationnelle en Colombie-Britannique
- 39 La recherche : de la théorie à la pratique
- 41 *Perspective*, moi j'men sers!
- 43 Séance sur la PAREL
- 45 La diversité, ça marche!
- 47 Avec Regret
- 49 La rubrique sur les pensions et les avantages sociaux
- 51 Conférences et événements
- 55 Dans nos collectivités
- 60 Chronique linguistique

P E R S P E C T I V E

Revue produite pour les employés de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Il s'agit de VOTRE revue 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 Montréal, Ottawa (ON) K1A 0P7. On peut également communiquer avec Lori par courriel à l'adresse suivante : perspective@cmhc-schl.gc.ca, par téléphone au (613) 748-2352, ou par télécopieur au (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

Daren MacGowan

Graphic Design

TRADUCTION ET CORRECTION D'ÉPREUVES

Services linguistiques

COLLABORATRICES

Aide au logement, BN

Sylvie Rancourt

Assurance et titrisation, BN

Lise Vanden Broek

Recherche, BN

Sue Ann Rothwell

Ressources humaines, BN

Cecilia Lee

Colombie-Britannique et Yukon

Valerie Rosenthal

Prairies, Nunavut et T.N.-O.

Rhonda Criss-Whelpton

(Rédactrice de *The Prairie Links*)

Ontario

Cathy Cuyllé

Québec

Lise Hamilton

(Rédactrice de *SCHL Express*)

Atlantique

Dawn Ring

(Rédactrice de *Au rythme de l'Atlantique*)

FULFILLING OUR MANDATE AT HOME—AND ABROAD

CMHC International: Innovation in CMHC's Fourth Pillar

When it comes to the CMHC mandate, most of us could probably come close to citing the 54-word statement by heart.

At the very least, even the most recent staff to join the CMHC team likely know that the Corporation's primary objectives and activities are divided into four central pillars: Housing Finance, Assisted Housing, Research and Information Transfer, and International, as administered by CMHC International.

But while most of us may know the principles behind our mandate, many of us may not know exactly what's going on—or how CMHC is fulfilling that mandate—in areas of activity other than our own.

To help fill in some of the blanks, and fill out the picture we each hold of the Corporation, *Perspective* will be devoting an article in this and the next three issues, to profile each of CMHC's guiding pillars. This month, we take a look at CMHC's most recent pillar: International.

A new name, and an expanding role

To place the Corporation's international role in perspective, we first have to look back a few years, to provide a little much-needed context.

On December 1, 2001, the former Canadian Housing Export Centre (or CHEC) was officially renamed CMHC International. This represented a true watershed for the Corporation, reflecting the broadening of our focus from export promotion to include consulting and advisory services around the world.

OUR MANDATE

“CMHC's mandate is to help Canadians gain access to a wide choice of quality, affordable homes. For over 55 years, CMHC has been contributing to improving the living conditions and the well-being of Canadians through its work in four key areas: housing finance, assisted housing, research and information transfer, and more recently export promotion.”

In many ways, however, while the renaming occurred last year, the fundamental change actually began some two years earlier.

CMHC's mandate to expand its export trade functions is grounded on the fact that research and development are key federal priorities. In 1999, amendments to the *National Housing Act* (NHA) contained two export-related provisions that both attested to, and reflected, this fact.

First, under Part IX of the NHA, CMHC was authorized to develop and provide information and services for the export of Canadian expertise and products relating to housing and living environments, including the ability to charge fees for our services. Second, CMHC was authorized to carry out its responsibilities in cooperation with and through other public and private parties, as principals, agents or jointly.

These changes have allowed CMHC to better prepare Canadians to take advantage of global markets,

opportunities, export arrangements and partnerships. Perhaps even more importantly, they have also enabled us to expand our role around the world, by responding to the unmet demand for facilitation and expertise at both the private-sector level, and on behalf of international governments.

Sharing our experience and expertise

According to CMHC International Executive Director, Pierre David, while the promotion of Canadian exporters remains central to our work, “today, CMHC International is also working to share our experience and expertise, and to assist and advise countries facing serious housing challenges in virtually every corner of the globe.”

“The CMHC model of *all housing under one roof* is one that has greatly interested a growing number of countries,” he continues, “many of which are facing challenges similar to those faced by CMHC over our 50-year

REEMPLIR NOTRE MANDAT AU PAYS ET à L'éTRANGER

SCHL International :

L'innovation dans le quatrième pilier de la SCHL

Lorsqu'il s'agit du mandat de la SCHL, la plupart d'entre nous pourrions probablement citer par cœur l'énoncé de 77 mots.

À tout le moins, même les derniers arrivés dans l'équipe de la SCHL savent vraisemblablement que les principaux objectifs et activités de la Société sont divisés en quatre piliers centraux : le financement de l'habitation, l'aide au logement, la recherche et la diffusion de l'information, ainsi que l'international, que gère SCHL International.

Mais si la plupart d'entre nous connaissons les principes qui sous-tendent notre mandat, bon nombre ne savent pas exactement ce qui se passe – ni comment la SCHL s'acquitte de ce mandat – dans des secteurs d'activité autres que le nôtre.

Pour aider à combler certaines des lacunes et à compléter l'image que nous nous faisons de la Société, *Perspective* consacrera un article du présent numéro et des trois suivants à chacun des piliers de l'orientation de la SCHL. Ce mois-ci, nous examinons le plus récent pilier de la SCHL : l'international.

Un nouveau nom et un rôle en expansion

Pour mettre en perspective le rôle international de la Société, nous devons d'abord remonter quelques années en arrière afin de situer un court contexte indispensable.

Le 1er décembre 2001, l'ancien Centre canadien d'exportation pour l'habitation (ou CCEH) a été rebaptisé officiellement SCHL International. Cela représentait un grand tournant pour la Société, un tournant qui reflète l'élargissement de notre articulation sur la promotion des exportations pour

NOTRE MANDAT

« Le mandat de la SCHL est d'aider les Canadiens à accéder à un vaste choix d'habitations de qualité à prix abordable. Depuis plus de 55 ans, la SCHL contribue au bien-être et à l'amélioration des conditions de vie des Canadiens par son travail dans quatre domaines clés : le financement de l'habitation, l'aide au logement, la recherche et la diffusion de l'information et, plus récemment, la promotion des exportations. »

englober les services de consultation partout dans le monde.

À bien des égards, toutefois, bien que le changement de nom date de l'an dernier, le changement fondamental a débuté en fait quelque deux années plus tôt.

Le mandat qui engage la SCHL à accroître ses fonctions d'exportation provient du fait que la recherche et le développement sont de grandes priorités fédérales. En 1999, des modifications à la *Loi nationale sur l'habitation* (LNH) comportaient deux dispositions liées aux exportations qui attestaient et reflétaient ce fait.

D'abord, en vertu de la partie IX de la LNH, la SCHL était autorisée à élaborer et à donner des renseignements et des services pour l'exportation de l'expertise et des produits canadiens en matière de logement et de milieux de vie, et à exiger des frais pour nos services. Ensuite, la SCHL était autorisée à s'acquitter de ses responsabilités en collaboration avec les autres parties publiques et privées, en tant que directeurs, qu'agents ou conjointement, et par leur intermédiaire.

Ces changements ont permis à la SCHL de mieux préparer les Canadiens à profiter des marchés globaux, des possibilités, des accords d'exportation et des partenariats. Chose peut-être la plus importante, ils nous ont également permis d'accroître notre rôle partout dans le monde en répondant à la demande insatisfaite de facilitation et d'expertise au niveau du secteur privé et au nom des gouvernements internationaux.

Faire part de notre expérience et de notre expertise

Selon Pierre David, directeur exécutif de SCHL International, bien que la promotion des exportateurs canadiens demeure au cœur de notre action : « aujourd'hui, SCHL International travaille également à faire part de notre expérience et de notre expertise, ainsi qu'à aider et à conseiller les pays qui sont confrontés à de sérieux problèmes de logement dans presque tous les endroits du globe. »

« Le modèle de *toute l'habitation sous un même toit* de la SCHL est un modèle qui a beaucoup intéressé un

“When we think of India, we tend to forget that it consists of a country with an ideal market for mortgage loan insurance, . . . in fact, the middle-class in India represents approximately 300 million people—nearly 10 times the entire population of Canada!”

history. Many countries, for example, share CMHC’s goal of supporting wider access to more affordable housing for their citizens, and they’re finding what we do in Canada—our lessons learned, and our success stories—both interesting and informative.”

As a result, in the past few years alone CMHC has acted as a facilitator or advisor in a remarkable and rapidly expanding list of nations, from Mexico, the Caribbean and Western Europe, to Eastern and Central Europe, Africa and the Far East. We have also experienced a great deal of success in this work, and the names CMHC and CMHC International have become increasingly well regarded internationally.

But because much of the work we do is so new, CMHC International is also increasingly driven to find innovative ways of working with other governments and partners, in order to meet the sheer scope and variety of housing challenges. In ways that are both similar and unique, three of the most innovative projects currently underway include our work with three very different nations: India, Lithuania and Finland.

India: Helping improve access to more affordable homes

Tim Elliot, Director, International Housing Finance, has been spending a great deal of the past few years in India. And as he is quick to say, it has been a truly exciting time.

“When we think of India, we tend to forget that it consists of a country with an ideal market for mortgage loan insurance,” Tim says. “In fact, the

middle-class in India represents approximately 300 million people—nearly 10 times the entire population of Canada!”

Recently, India has been attempting to expand access to mortgage financing as a way of eliminating critical housing shortages and generating economic growth. In cooperation with such prestigious partners as the International Finance Corporation, Asia Development Bank and U.S.-based United Guaranty, CMHC has been working with the National Housing Bank of India to set up a country-wide mortgage loan insurance system, based in large part on the CMHC model.

In fact, according to Tim, to a significant extent it was the Corporation’s international reputation that brought such credible partners to the project. Currently, a formal business case is being developed, and is expected to be launched by as early as January 2003.

“The idea of using mortgages and mortgage loan insurance as a development tool has never been tried in this region before,” Tim says of this groundbreaking initiative. “We are very optimistic that this work will help India better meet the housing needs of its populace, and provide an important new tool in helping more of the Indian middle class, especially those living in the large urban centres, afford to purchase their own homes.”

“In addition, a number of our partners have indicated that if the project is as successful as we hope it will be, several other nations would be interested in trying mortgage loan insurance—and the CMHC model—for themselves!”

Advancing housing finance in Lithuania

At first glance, Lithuania, with its three million people—about the population of Montréal—could seem a complete opposite to India. But despite first impressions, this Eastern European nation is in fact facing many similar housing challenges.

Since it first began to move towards a free market economy in the early 1990s, the Lithuanian government has committed itself to formulating and developing a national housing strategy, aimed at advancing its housing system, policies and strategies. One of the initial results of this commitment occurred in October 2001, when a conference on mortgage loan insurance held in Lithuania attracted some 130 participants from 33 countries. As one of the sponsors of the event, CMHC began to play a greater advisory role in helping the progressive nation shape its larger housing strategy.

As part of that work, CMHC is currently in the process of completing an in-depth study of housing supply and demand for the Urban Development Foundation of Lithuania. Awarded through an international selection process, and commissioned by the World Bank, the study includes an overall assessment of housing supply and demand in Lithuania, as well as a series of recommendations on where to go from here.

Spearheaded by Kim-Anh Lam, Project Leader, and David Stansen, a Project Manager from the Winnipeg Office on a temporary work placement with CMHC International, the project is

nombre croissant de pays, poursuit-il. Bon nombre d'entre eux sont confrontés à des problèmes semblables à ceux auxquels la SCHL a été confrontée au cours des 50 ans de son histoire. De nombreux pays, par exemple, partagent l'objectif de la SCHL de soutenir un meilleur accès à des habitations plus abordables pour leurs citoyens et trouvent à la fois intéressant et instructif ce que nous faisons au Canada – les leçons que nous avons apprises et nos succès. »

Résultat, au cours des quelques dernières années seulement, la SCHL a fait fonction de facilitateur ou de conseiller au sein d'une liste déjà impressionnante – qui ne cesse de s'allonger – de nations, depuis le Mexique, les Caraïbes et l'Europe de l'Ouest jusqu'à l'Europe de l'Est et centrale, à l'Afrique et à l'Extrême-Orient. Nous avons également eu beaucoup de succès dans ce travail, et les noms SCHL et SCHL International sont de plus en plus tenus en haute estime.

Toutefois, parce que la majeure partie du travail que nous faisons est si nouvelle, SCHL International est également poussée de plus en plus à la découverte de façons novatrices de travailler avec les autres gouvernements et partenaires face à l'immensité et à la variété des problèmes d'habitation. Trois des projets les plus novateurs présentement en cours, qui sont à la fois semblables et exclusifs, comprennent notre travail avec trois nations très différentes : l'Inde, la Lituanie et la Finlande.

L'Inde : Aider à améliorer l'accès à des maisons plus abordables

Tim Elliot, directeur, Financement de l'habitation à l'échelle internationale, a passé une bonne partie des quelques dernières années en Inde. Comme il l'affirme spontanément, ces années ont été passionnantes.

« Lorsque nous songeons à l'Inde, nous avons tendance à oublier qu'il s'agit d'un pays dont le marché est idéal pour l'assurance prêt hypothécaire d'affirmer, Tim. Mais en fait, la classe moyenne de l'Inde représente environ 300 millions de personnes – près de 10 fois la population entière du Canada! »

Récemment, l'Inde a tenté d'ouvrir l'accès au financement hypothécaire pour éliminer les pénuries critiques de logement et générer la croissance économique. En collaboration avec des partenaires prestigieux tels que la Société financière internationale, la Banque asiatique de développement ainsi que la United Guaranty des États-Unis, la SCHL a travaillé avec la Banque nationale d'habitation de l'Inde pour établir un système d'assurance prêt hypothécaire dans l'ensemble du pays, un système largement inspiré du modèle de la SCHL.

« Lorsque nous songeons à l'Inde, nous avons tendance à oublier qu'il s'agit d'un pays dont le marché est idéal pour l'assurance prêt hypothécaire d'affirmer ... mais en fait, la classe moyenne de l'Inde représente environ 300 millions de personnes – près de 10 fois la population entière du Canada! »

En fait, selon Tim, c'est dans une très large mesure grâce à la réputation internationale de la Société que le projet a séduit ces partenaires crédibles. En ce moment, un argumentaire formel est en voie d'élaboration et devrait être lancé dès janvier 2003.

« L'idée d'utiliser le financement hypothécaire et l'assurance prêt hypothécaire comme outil de développement n'avait jamais été proposée dans cette région auparavant », affirme Tim au sujet de cette initiative audacieuse. « Nous sommes tout à fait persuadés que ce travail aidera l'Inde à mieux répondre aux besoins d'habitation de sa population et à donner un nouvel outil important pour aider davantage les gens de la classe moyenne indienne, particulièrement ceux qui vivent dans les grands centres urbains, à accéder à la propriété. »

« De plus, un certain nombre de nos partenaires ont dit que, si le projet remporte le succès que nous espérons, plusieurs autres pays pourraient être tentées d'essayer l'assurance prêt hypothécaire – et le modèle SCHL – chez eux! »

Promouvoir le financement de l'habitation en Lituanie

À première vue, la Lituanie, dont la population est de trois millions d'habitants – environ celle de Montréal – peut sembler aux antipodes de l'Inde. Toutefois, en dépit des premières impressions, ce pays d'Europe de l'Est est confronté à un grand nombre des mêmes problèmes d'habitation.

Depuis qu'il a entrepris de s'orienter vers une économie de marché libre au début des années 90, le gouvernement lituanien s'est engagé à formuler et à élaborer une stratégie nationale

d'habitation, qui vise à promouvoir son système, ses politiques et ses stratégies d'habitation. Un des premiers résultats de cet engagement est survenu en octobre 2001, à l'occasion d'une conférence portant sur l'assurance prêt hypothécaire qui a attiré en Lituanie quelque 130 participants de 33 pays. La SCHL, un des parrains de l'événement, a commencé à jouer un rôle consultatif plus important pour aider ce pays progressiste à façonner sa grande stratégie d'habitation.

Dans le cadre de ce travail, la SCHL complète en ce moment une étude approfondie de l'offre et de la demande en habitation pour le compte de la Fondation d'habitation et de développement urbain de Lituanie. L'étude, qui est reconnue par un processus de sélection internationale et a été commandée par la Banque mondiale, comprend une évaluation d'ensemble de l'offre et de la demande d'habitation en Lituanie, de même qu'une série de recommandations sur les orientations à adopter.

Le projet est piloté par Kim-Anh Lam, gestionnaire de projet, et David Stansen, directeur de projet, du bureau

ground breaking for CMHC in a number of important ways.

First, it was an extremely competitive selection process. Three studies were proposed by Lithuania and the World Bank, and CMHC was short-listed to work on all three. The supply and demand study, entitled Housing Choices, was the one chosen for participation by the Corporation.

In addition, the study is being supported by two Quality Assurance advisors drawn from senior management: Bill Mulvihill, Vice-President, Information Technology, Chief Financial Officer and Special Advisor on International Activities, and Gail Tolley, Director, Strategic Planning.

Plus, as David points out, “this is the first time CMHC has supplied exclusively market analysis consulting, separate from advice in financing or insurance. As a result, it’s a tremendous opportunity for us to showcase our market analysis expertise on the world stage.”

“It’s an extremely exciting project,” he adds, “and it’s truly fascinating to see and participate in how this country

is making so rapid and fundamental a transition, right before our eyes.”

Assessing Finland’s housing policy

While both India and Lithuania can be seen as having emerging housing finance systems, Finland’s housing systems and policies are already extremely advanced, and its social programs are among the most developed in the world.

Recently, however, the Finnish government decided to seek independent views from policy researchers in other countries to help evaluate the performance of their programs and their capacity to meet the changing needs of the country. Policy researchers from four institutions—London School of Economics, Glasgow University, Delft University (Netherlands) and CMHC—were selected based on their relevant experience, strength in housing expertise and international reputation.

Happy to accept the challenge, in June of this year, a CMHC team was formed (Graham Murray and Pat Streich from the Audit and Evaluation Services,

and André Asselin from Enterprise Risk Management) to carry out the evaluation. André traveled to Finland to join the international research team and to meet with housing stakeholders and officials for a whirlwind three days of private meetings, briefings and tours of housing projects. In September, the team of international evaluators met again in Amsterdam, to review and discuss their findings in preparation for the final report, scheduled to be completed and made public by the end of the year.

“It’s a real first for the Finnish government and CMHC,” André explains. “We’ve never done anything like this before. In fact, I’m not sure whether anything like this has ever been done before, period.”

“It shows a lot of courage and confidence on the part of Finland, and it says a lot about the high regard in which CMHC’s expertise is held in other countries!”

Three innovative projects. Three more ways in which CMHC and CMHC International are working to fulfill our mandate abroad. ■

OUR NEW MINISTER

On August 7, 2002, the Honourable David Collenette, Minister of Transport Canada, was officially assigned responsibility for five Crown corporations, including Canada Mortgage and Housing Corporation.

In addition to his duties relating to CMHC, Mr. Collenette assumes responsibility for Canada Post Corporation, Canada Lands Company Limited, the Queens Quay West Land Corporation and the Royal Canadian Mint. He will be assisted in his new responsibilities by Mr. Steve Mahoney, previously Parliamentary Secretary to the Deputy Prime Minister and Minister of Finance, who has been appointed Parliamentary Secretary for Crown Corporations.

Mr. Collenette, the Member of Parliament for Don Valley East in Ontario and the Minister responsible for the Greater Toronto Area, takes over the CMHC portfolio from Deputy Prime Minister John Manley. CMHC is pleased to welcome Mr. Collenette to the Corporation, and look forward to working with him to continue to offer Canadians access to safe, affordable and quality housing.



de Winnipeg, en affectation professionnelle temporaire à SCHL International; il fera époque à la SCHL à plusieurs égards importants.

D'abord, le processus de sélection a été extrêmement compétitif. Trois études ont été proposées par la Lituanie et la Banque mondiale, et la SCHL était finaliste pour les trois. L'étude de l'offre et de la demande, intitulée « Un choix de logements », est celle à laquelle la Société prend part.

De plus, l'étude est appuyée par deux conseillers en assurance de la qualité qui viennent de la haute direction : Bill Mulvihill, vice-président, Technologie de l'information, directeur financier et conseiller spécial aux activités internationales, et Gail Tolley, directrice, Planification et politiques stratégiques.

En outre, comme David le fait remarquer : « C'était la première fois que la SCHL fournissait exclusivement de la consultation en analyse de marché, distincte des conseils en finance ou en assurance. Résultat, il s'agit pour nous d'une formidable possibilité de mettre en valeur nos connaissances en analyse du marché sur la scène mondiale. »

« Il s'agit d'un projet tout à fait captivant, ajoute-t-il. Il est vraiment

fascinant de voir comment ce pays effectue une transition si rapide et fondamentale, juste sous nos yeux, et d'y prendre part. »

Évaluation de la politique d'habitation de la Finlande

Si l'on peut penser que l'Inde et la Lituanie sont en voie de d'établir de nouveaux systèmes de financement de l'habitation, il reste que les systèmes et politiques d'habitation de la Finlande sont déjà extrêmement avancés et que ses programmes sociaux comptent parmi les plus progressistes au monde.

Récemment, toutefois, le gouvernement finlandais a décidé de demander des points de vue indépendants provenant de chercheurs en politiques d'autres pays afin d'aider à évaluer le rendement de leur programme et leur capacité de répondre aux besoins changeants du pays. Des chercheurs de quatre institutions – la London School of Economics, l'Université Glasgow, l'Université Delft (aux Pays-Bas) et la SCHL – ont été choisis pour leur expérience pertinente, leur expertise de l'habitation et leur réputation internationale.

Heureuse d'accepter le défi en juin cette année, la SCHL a constitué une équipe (Graham Murray et Pat

Streich des Services de vérification et d'évaluation et André Asselin de la Gestion des risques en entreprise) pour l'évaluation. André s'est rendu en Finlande pour se joindre à une équipe de recherche internationale et rencontrer les intervenants et représentants en habitation pendant trois jours en trombe de réunions privées, de séances d'information et de visites guidées de divers ensembles d'habitation. En septembre, l'équipe d'évaluateurs internationale s'est réunie de nouveau à Amsterdam afin de réviser et de discuter ses conclusions en prévision du rapport final, qui devrait être publié d'ici la fin de l'année.

« Il s'agit d'une vraie première pour le gouvernement finlandais et la SCHL, explique André. Nous n'avons jamais rien fait de tel. En fait, je ne suis pas sûr que cela ait déjà été fait auparavant par qui que ce soit, où que ce soit. »

« La Finlande fait preuve de beaucoup de courage et de confiance et cela en dit long sur la haute estime dans laquelle les autres pays tiennent l'expertise de la SCHL! »

Trois projets novateurs. Trois autres façons dont la SCHL et SCHL International travaillent pour remplir notre mandat à l'étranger. ■

NOTRE NOUVEAU MINISTRE

Le 7 août 2002, l'honorable David Collenette, ministre de Transports Canada, a obtenu officiellement la responsabilité de cinq sociétés d'État, notamment la Société canadienne d'hypothèques et de logement

Outre ses fonctions connexes à la SCHL, M. Collenette assume la responsabilité de la Société canadienne des postes, de la Société immobilière du Canada Limitée, de la Queens Quay West Land Corporation et de la Monnaie royale canadienne. Dans ses nouvelles fonctions, notre ministre sera secondé par M. Steve Mahoney, antérieurement secrétaire parlementaire du vice-premier ministre et ministre des Finances, qui a été nommé secrétaire parlementaire des sociétés d'État.

M. Collenette, député de Don Valley-Est en Ontario et ministre responsable de la Région métropolitaine de Toronto, prend en charge le portefeuille de la SCHL, qu'assumait le vice-premier ministre John Manley. La SCHL est heureuse d'accueillir le ministre Collenette à la Société et se réjouit à la perspective de travailler avec lui, afin de veiller à ce que les Canadiens continuent d'avoir accès à des logements sûrs, abordables et de qualité.

A CULTURE OF INNOVATION

CMHC Launches New Innovation Secretariat

On May 31, 2002, CMHC President Jean-Claude Villiard introduced the Innovation Secretariat—a major new component in the toolbox—which allows CMHC to remain among Canada's most progressive, responsive and innovative organizations.

Part of the new Strategic Planning, Risk Management and Communications sector announced on the same day, the Innovation Secretariat was created to support innovation in all areas of CMHC. By providing a whole new infrastructure dedicated to this important part of CMHC's mandate, the Secretariat is intended to help the Corporation identify, assess—and ultimately act on—innovative ideas, wherever they come from. According to Louise Dunn, the newly appointed Manager of the Secretariat, the mandate of the Secretariat will be to promote and facilitate innovation and foster a greater innovation culture at CMHC.

The Secretariat has been entrusted with overseeing and coordinating the 15 ideas selected through the idea assessment exercise, which began late last year. Many of these ideas have now reached various stages of implementation, and several of them have already been completed. These include a new business card design featuring CMHC's Web site address, the creation of a monthly "employees on the move" report highlighting staff changes and welcoming new employees, and the development of electronic organizational charts available through HR On-line.

The Secretariat will also be responsible for monitoring resources devoted to innovation, coordinating internal communication on innovation efforts, researching innovation best practices, and benchmarking CMHC against other

organizations to establish innovation priorities, process improvements and ways to advance organizational effectiveness.

If you ask Louise, however, she may well tell you that, while the Secretariat is new, the promotion of innovation at CMHC most definitely isn't.

"CMHC has always been, and continues to be, an innovative organization," Louise explains. "The establishment of the Secretariat will help enhance this spirit of innovation by focusing and providing greater profile to innovation efforts.

It will also facilitate access to innovation tools, techniques and resources."



HAPPY BIRTHDAY!— *Innovation in Action at CMHC*

One of the key benefits of CMHC's "culture of innovation" is the encouragement of creativity and originality, even in the smallest things. And as we all know, Corporation employees have often found "innovative" ways of doing things—a fact we can see put into action, in this good-humored report from HR Senior Officer, Cecilia Lee:

"Innovation can happen anywhere. Within the Policy and Organizational Development Group of Human Resources, unconventional practices have been taking place on birthdays."

"We were looking for some fun new ways to celebrate birthdays and the contributions of each employee of our group in a way that was personal and inexpensive. The result is some very special moments shared among the team."

"Two years ago, everyone bought candy that was symbolic of the person whose birthday was being celebrated. Then, the 'special person' was given the candy by each member of the team, who also explained the thought behind it. Last year, we all received a collage made by our teammates. This year, birthdays are occasions for a small food bank drive."

"The birthday gal or guy gets a collection of non-perishable food items from each teammate, and drops the bundle off at a collection point near their home. When one of us was expecting a baby, the food drive was baby-related, and the Cumberland Township Community Resource Centre was the recipient of armloads of infant formula, cereals, teething biscuits and baby food!"

Any stories of innovative daily events from your team? Why not share them! Just check out pages 2 and 3 of this magazine to find out how to contact *Perspective* by phone, fax, mail or email!

OTHER INNOVATION SUCCESS STORIES

The idea assessment exercise carried out late last year involved the selection of 15 ideas or idea families, from among several hundred suggestions submitted by employees during the President's annual tour. Other ideas implemented as a result of this exercise include:

- The development of an Executive Information System, to facilitate Corporate-wide access to accurate, timely business information; and
- Approval in principle by the Human Resources Council of a new, on-line employee recognition program, scheduled to be launched in 2003.

UNE CULTURE DE L'INNOVATION

La SCHL inaugure le Secrétariat à l'innovation

Le 31 mai 2002, M. Jean-Claude Villiard, président de la SCHL, a dévoilé une pièce importante de la boîte à outils qui permet à la Société de compter parmi les organisations les plus progressistes, les plus souples et les plus novatrices du Canada: la mise sur pied d'un Secrétariat à l'innovation.

Créé le même jour que le Secteur de la Planification stratégique, de la Gestion des risques et des Communications, dont il fait partie, le Secrétariat à l'innovation vise à soutenir l'innovation dans tous les secteurs d'activité de la SCHL. Grâce à la mise en place d'une infrastructure consacrée à cet élément majeur du mandat de la SCHL, le Secrétariat aidera la SCHL à cerner, à évaluer et, en bout de ligne, à mettre en pratique les idées novatrices, peu importe d'où elles proviennent. Selon Louise Dunn, récemment nommée directrice du Secrétariat, le mandat sera de promouvoir et de faciliter l'innovation, et de favoriser l'émergence d'une plus grande culture de l'innovation à la SCHL.

Le Secrétariat est chargé d'assurer le suivi et la coordination des 15 idées qui ont été retenues dans le cadre d'un exercice amorcé à la fin de 2001. Bon nombre de ces idées ont maintenant atteint divers stades de leur mise en œuvre, et plusieurs projets sont déjà achevés: un nouveau modèle de carte professionnelle qui inclut l'adresse du site Web de la SCHL, la création d'un rapport mensuel faisant état des mouvements au sein du personnel et présentant les nouveaux employés, ainsi que l'élaboration d'organigrammes électroniques qu'il est possible de consulter sur RH en ligne.

Le Secrétariat sera également responsable de la gestion des ressources affectées à l'innovation, de la coordination des communications internes relatives aux efforts d'innovation, de la recherche sur les pratiques exemplaires en matière d'innovation

et d'une comparaison de la SCHL avec d'autres organisations en vue d'établir les priorités dans le domaine de l'innovation et des façons d'améliorer les processus et l'efficacité organisationnelle.

Louise vous dira qu'on faisait la promotion de l'innovation à la SCHL bien avant la création du Secrétariat:

«La SCHL a toujours été, et continue d'être, une organisation innovatrice. Le Secrétariat à l'innovation permettra de soutenir cet esprit novateur en mettant l'accent sur les efforts d'innovation et en leur donnant plus de visibilité. Il facilitera également l'accès aux outils, aux techniques et aux ressources considérés novateurs.»

JOYEUX ANNIVERSAIRE!— L'innovation à l'œuvre à la SCHL

L'un des principaux avantages d'une «culture de l'innovation» est d'encourager les gens à faire preuve de créativité et d'originalité, même dans les petites choses. Nous savons que les employés de la Société trouvent souvent des moyens innovateurs de faire les choses – comme en fait foi ce rapport anecdotique de Cecilia Lee, agente principale, Ressources humaines:

«On peut innover dans n'importe quoi. Dans le Groupe des lignes de conduite en matière de ressources humaines et développement organisationnel des Ressources humaines, on observe des rituels non conventionnels les jours d'anniversaire.»

« Nous cherchions de nouveaux moyens amusants et personnalisés de souligner à peu de frais les anniversaires et les succès des employés du groupe. Nous avons vécu des moments inoubliables.»

« Il y a deux ans, tous les membres du groupe ont acheté des bonbons qui leur rappelaient symboliquement la personne fêtée. Chacun a donné un bonbon à la personne en lui expliquant pourquoi il l'avait choisi. L'an dernier, nous avons tous reçu un collage fait par nos collègues. Cette année, les anniversaires sont une occasion de faire une petite collecte pour les banques alimentaires.»

«Les héros du jour reçoivent un aliment non périssable de la part de chacun de leurs collègues et ils vont déposer le paquet au point de cueillette d'une banque alimentaire situé près de chez eux. Comme l'une d'entre nous attendait un bébé, nous avons fait une collecte pour bébé, et le centre de ressources communautaires du canton de Cumberland a reçu de pleines brassées de lait maternisé, de céréales pour bébé, de biscuits de dentition et de petits pots!»

Vous avez des anecdotes à partager sur l'innovation dans la vie quotidienne? Nous voulons les connaître! Consultez les pages 2 et 3 de ce numéro de Perspective pour savoir comment communiquer avec nous par téléphone, par télécopieur, par courrier traditionnel ou par courrier électronique.

AUTRES EXPÉRIENCES INNOVATRICES RÉUSSIES

L'exercice d'évaluation des idées effectué à la fin de l'année dernière consistait à sélectionner 15 idées ou familles d'idées parmi les centaines de recommandations soumises par les employés au cours de la visite annuelle du Président. Au nombre des idées mises en œuvre à la suite de cet exercice, mentionnons les suivantes:

- l'élaboration d'un système d'information pour la direction qui facilitera l'accès, dans toute la Société, à de l'information exacte et à jour sur les activités; et
- l'approbation de principe, par le Conseil des ressources humaines, d'un nouveau programme en ligne de reconnaissance des employés, dont le lancement est prévu pour 2003.

LITTLE GOLD MINE OF IDEAS IN CMHC'S WEB SITE

This article is reprinted from the fall issue of the Partnership Courier, a free bilingual quarterly publication produced by CMHC's Canadian Centre for Public-Private Partnerships in Housing, distributed to approximately 4,500 subscribers from external groups such as non-profits, municipal and provincial housing officials, and builders and developers

CMHC has a new feature tucked away in its extensive web site that is pure gold for public and private non-profit housing providers. It is titled *Affordable Housing Ideas* and according to CMHC researcher Fanis Grammenos, the site is a distillation by subject matter from the considerable volume of research CMHC has done over the years into the subject of housing affordability.

"All aspects of affordable housing from concept to completion are in our wonderful research reports but they were hard to access and it was hard to find information you wanted unless you knew details such as the title, date and subject matter of a specific study," said Mr. Grammenos. "The *Ideas* site captures the essence of these documents in a way that connects them to the real problems people face when they undertake an affordable housing initiative."

He said the "Ideas" tool, which came on line about mid-June, 2002, is a substantial addition to the affordable housing web site, previously devoted mainly to linkages that directed visitors to other resource and program information. Now, for the first time, web visitors can read real-life strategies that have been used by housing providers to meet the sorts of challenges many of them face as they go about the tasks of planning, designing, funding, building and operating affordable housing projects to address local needs.

CMHC says this collection of strategies should not be regarded as a set of recommended initiatives or practices that can be implemented

throughout Canada. Rather, they are a collection of ideas, which can be drawn upon freely for consideration and use in formulating plans of action suitable to specific local conditions. The strategies and examples are written in plain language and are kept brief in order to make the ideas accessible to a wide audience. For more extensive coverage of topics, readers are given links to source material and expertise.


Information Geared To Needs

The strategies, which have been used in diverse socio-economic, cultural, regulatory and political contexts, are presented in four categories that are geared to the information needs of affordable housing providers:

- Community and Housing Design
- Construction and Technology
- Operations and Management
- Redevelopment and Renovation

When you select a category, you see a selection of specific solutions. For example, under the first category, "Community Housing and Design", you find a group of strategies that examine how community and residential design decisions can reduce housing costs. Similarly, in the "Construction and Technology" category, you will see strategies that explain how construction techniques and the use of innovative technology can reduce housing costs. "Operations and Management" looks at how housing affordability can be improved by reducing ongoing operating costs including building and portfolio management. Redevelopment and Renovation illustrates how redesign and reuse of buildings and communities can be used to provide affordable housing. ■

How to Find The *Ideas* Web Site

1. Go to the CMHC home page  and after making your language selection put your cursor over "Improving Quality and Affordability" from the browse by topic menu on the left.
2. Choose "Affordable Housing" from the drop-down menu.
3. Choose "Resources" from the next menu
4. Choose "Affordable Housing Ideas"



UNE FOULE D'IDÉES DANS LE SITE WEB DE LA SCHL

L'article qui suit est tiré du numéro de l'automne du *Courrier du partenariat*, une publication trimestrielle bilingue, distribuée gratuitement par le Centre canadien du partenariat public-privé dans l'habitation, de la SCHL, à quelque 4 500 abonnés. Ces abonnés peuvent être des membres d'organismes sans but lucratif, municipaux ou provinciaux du secteur de l'habitation, des constructeurs et des promoteurs

Le vaste site Web de la SCHL propose maintenant aux visiteurs une nouvelle section d'une valeur inestimable pour les fournisseurs publics et privés de logements sans but lucratif. Intitulée « Des idées de logement abordable », cette section représente, selon Fanis Grammenos, chercheur à la SCHL, un condensé par sujet des innombrables recherches effectuées par la SCHL au fil des ans dans le domaine de l'abordabilité du logement.

« Tous les aspects du logement abordable, de la conception à l'achèvement, sont traités dans nos merveilleux rapports de recherche, mais ceux-ci étaient difficilement accessibles, et il pouvait être compliqué de trouver l'information recherchée, à moins de connaître le titre, la date et le sujet d'une étude en particulier, précise M. Grammenos. La section "Idées de logement abordable" résume ces documents et présente les véritables problèmes que rencontrent les personnes qui entreprennent un projet dans le domaine du logement

abordable. »

Selon M. Grammenos, la section « Idées de logement abordable », accessible depuis la mi-juin 2002, est un ajout important au contenu du site sur le logement abordable qui, auparavant, fournissait surtout des liens menant à d'autres renseignements sur des ressources et des programmes. Pour la première fois, les visiteurs du site Web peuvent prendre connaissance de stratégies concrètes utilisées par des fournisseurs de logements pour surmonter les problèmes qui se posent pour nombre d'entre eux au moment de la planification, de la conception, du financement, de la construction et de la gestion de logements abordables répondant aux besoins locaux.

La SCHL mentionne que ce recueil de stratégies ne doit pas être considéré comme une série de recommandations visant des initiatives ou des pratiques qui peuvent être mises en oeuvre partout au pays. Il s'agit plutôt d'une collection d'idées que l'on peut étudier et utiliser à sa guise pour élaborer des plans d'action convenant à la situation

locale. Afin qu'ils soient accessibles à un vaste public, les stratégies et les exemples sont expliqués dans des textes courts, rédigés dans un langage clair et simple. Pour obtenir des précisions, les utilisateurs peuvent cliquer sur les liens menant aux documents de base et aux ressources spécialisées.

Des renseignements adaptés aux besoins

Les stratégies, qui ont été employées dans divers contextes socio-économiques, culturels et politiques, ainsi que dans le domaine de la réglementation, sont regroupées selon quatre catégories adaptées aux besoins d'information des fournisseurs de logements abordables :

- Urbanisme et conception d'habitations
- Construction et technologie
- Exploitation et gestion
- Réaménagement et rénovation

En cliquant sur l'une des catégories, on obtient une liste de solutions. Par exemple, pour la première catégorie, « Urbanisme et conception d'habitations », vous verrez s'afficher un ensemble de stratégies montrant comment certaines décisions en matière d'urbanisme et de conception d'habitations peuvent réduire les coûts du logement s'affiche. La catégorie « Construction et technologie » vous fournit des stratégies expliquant comment vous pouvez diminuer les coûts de la construction en ayant recours aux bonnes techniques de construction et à des technologies novatrices. À la catégorie « Exploitation et gestion », on examine comment améliorer l'abordabilité des logements en réduisant les frais permanents, y compris ceux de l'entretien des immeubles et de la gestion des parcs de logements. La section « Réaménagement et rénovation » vous indique comment obtenir des logements abordables grâce au réaménagement et à la réutilisation d'immeubles. ■

Pour trouver le site Web Des idées de logement abordable



1. À la page d'accueil de la SCHL O, cliquez sur « Au coeur de l'habitation », puis déplacez votre curseur sur « Amélioration de la qualité et de l'abordabilité », dans le menu « Parcourir par sujet », situé à la gauche de l'écran.
2. Choisissez « Logement abordable » dans le menu déroulant.
3. Cliquez ensuite sur « Des idées de logement abordable ».

2002 BOARD TOURS

Each year, CMHC's Board of Directors meets at least six times to oversee the strategic direction of the Corporation and review and consider matters as they arise. Two of those meetings are held outside National Office in different regions of the country, to give Board members a first-hand appreciation of Canada's diversity, as well as the unique issues and challenges of each region. These regional tours are organized through a joint effort involving the host region and National Office employees from the Corporate Secretariat as well as Corporate Relations and Communications.

In 2001, the Board traveled to P.E.I. and N.B. in the spring, and to B.C. in August. This year, the Board met in the provinces of Ontario and Nova Scotia

Meeting With Clients, Partners and Community Leaders in Ontario

> **By Cathy Cuyllé, Communications and Marketing, Ontario Business Centre**

In May, Ontario welcomed CMHC's Board of Directors for an extensive tour of some of the region's most interesting projects, hosted by the Board's Ontario members, Dino Chiesa and Hugh Heron, and Berta Zaccardi, former General Manager for the Ontario Region.

Beginning with historic Niagara-on-the-Lake, the Board's first meetings took place in the heart of the Niagara Peninsula, with Niagara Falls, Lake Ontario, lush farmlands and the Niagara Escarpment serving as a unique backdrop to their discussions.

Next, the Board traveled to the Six Nations of the Grand River, where they met with community leaders from Canada's largest First Nation.

Continuing throughout Ontario's Golden Horseshoe, the Board was able to meet with many of the people who are responsible for helping carry out CMHC's vision in the province.

In Hamilton, for example, the Board had the chance to visit some of the affordable housing projects CMHC has helped bring to fruition, and meet with employees of the London and Hamilton offices for a special luncheon at the Coach House on the grounds of Dundurn Castle.

At a stopover in the Halton region, Board members met for the first time with municipal officials, to learn more about the key housing issues facing Ontario's urban centres, and how innovative partnerships with CMHC have become a crucial part of the solutions.



CMHC's President Villiard and members of the Board of Directors present Joyce Savoline, Chairman of the Regional Municipality of Halton, with the CMHC's Partnership Centre poster.

Le président de la SCHL, M. Villiard, et des membres du Conseil d'administration présentent à Joyce Savoline, présidente du Conseil régional d'Halton, l'affiche du Centre du partenariat de la SCHL.

From left to right / De gauche à droite : Grace Kwok, Jean-Claude Villiard, Hugh Heron, Joyce Savoline, Dino Chiesa, Peter Smith, Sophie Joncas

Then, it was back to Hamilton for a reception in Liuna Station, a converted and renovated former railway station, where Board members had the opportunity to meet and greet some of our key clients and partners from across the region.

Finally, concluding the Tour was a brunch with staff from the Ontario Business Centre--all in all--a fitting end to a busy but highly successful Tour. ■

VISITES DU CONSEIL EN 2002

Le Conseil d'administration de la SCHL se réunit au moins six fois l'an pour surveiller l'orientation stratégique de la Société et examiner les questions à mesure qu'elles se présentent. Deux de ces réunions se tiennent à l'extérieur du Bureau national, dans différentes régions du pays, pour permettre aux membres du Conseil d'apprécier personnellement la diversité du Canada, ainsi que les questions et les défis propres à chaque région. Ces visites régionales sont organisées conjointement par la région hôte et par des employés du Bureau national, plus précisément du Secrétariat de la Société et des Relations et communications de la Société.

En 2001, le Conseil s'est rendu à l'Île-du-Prince-Édouard et au Nouveau-Brunswick, au printemps, et en Colombie-Britannique, en août. Cette année, il s'est réuni en Ontario et en Nouvelle-Écosse

Rencontres avec des clients, des partenaires et des dirigeants des collectivités en Ontario

par Cathy Cuyllé, Communications et marketing,
Centre d'affaires de l'Ontario

En mai, Dino Chiesa et Hugh Heron, membres du Conseil représentant la région de l'Ontario, ainsi que Berta Zaccardi, ancienne directrice générale de la région de l'Ontario, accueillèrent en Ontario le Conseil d'administration de la SCHL pour une vaste tournée de certains des projets les plus intéressants de la région.

Le tout a débuté dans le cadre historique de Niagara-on-the-Lake. Les premières réunions du Conseil ont donc eu lieu en plein cœur de la péninsule du Niagara, avec les chutes Niagara, le lac Ontario, de riches terres agricoles et l'escarpement du Niagara comme toile de fond à ses entretiens.

Ensuite, le Conseil s'est rendu aux Six Nations de la rivière Grand, où il a rencontré les chefs de la plus importante des Premières Nations du Canada.

Poursuivant son périple dans le Golden Horseshoe de l'Ontario, le Conseil a pu faire la connaissance

de nombreuses personnes qui ont aidé à concrétiser la vision de la SCHL dans la province.

À Hamilton, par exemple, le Conseil a pu visiter certains des ensembles de logements abordables que la SCHL a aidé à réaliser, et a rencontré le personnel des bureaux de London et de Hamilton dans le cadre d'un déjeuner spécial à la Coach House du Château Dundurn.

Lors d'un arrêt dans la région de Halton, les membres du Conseil ont rencontré pour la première fois des fonctionnaires municipaux, pour en apprendre davantage sur les grands enjeux liés au logement auxquels sont

confrontées les villes de l'Ontario, et pour découvrir comment des partenariats novateurs avec la SCHL font maintenant partie intégrante des solutions.

De retour à Hamilton pour une réception à Liuna Station, une ancienne gare rénovée et transformée, où les membres du Conseil ont eu l'occasion de faire la connaissance de certains de nos plus importants clients et partenaires de la région.

Enfin, la visite s'est terminée par un brunch en compagnie du personnel du Centre d'affaires de l'Ontario – somme toute – une fin digne d'une visite bien chargée mais fort réussie. ■



From Historic Sites to Long-Standing Partnerships in Nova Scotia

> By Todd Selby, Communications and Marketing, Atlantic Business Centre

(This article will also appear in the fall issue of The Atlantic Rhythm, the Atlantic Business Centre newsletter).

August 18 to 22, saw the Board return to the Atlantic Region. Hosted by the Board's own Atlantic representative, Rose Marie MacDonald from Little Pond, P.E.I., as well as Bill Smith, General Manager for the Atlantic Region, the Tour began with the Membertou First Nation on Cape Breton Island. The first Aboriginal group in North America to attain the ISO 9001:2000 designation, Membertou's range of current activities and future plans for economic development started the Tour on an impressive high note.

While in Cape Breton, the Board was also able to learn more about the Sydney Tar Ponds clean up, visit New Dawn Enterprises, an innovative community development group that has also developed some affordable housing, and meet with clients to hear about the positive impact CMHC has had on the area. Chairman Peter Smith offered an update of CMHC activities, and thanked regional stakeholders for their continued support of the Corporation.

Next on the itinerary was Halifax, where the Board again met with key CMHC clients, and had the opportunity to see and hear a few of the reasons why the Halifax area has become one of the leading markets in Atlantic Canada. In Halifax, the Board toured Parkland Estates, a high quality seniors care facility run by a dynamic father-son team, and visited Dalhousie University, where they learned more about CMHC's long-standing relationship with the university, including support for the Housing Award finalist Creighton-Gerrish



The Board also visited Cape Code Siding, a wood siding manufacturing plant.

Les membres du Conseil ont aussi visité Cape Code Siding, une usine de fabrication de bardages en bois.

Development Association, the Center for Water Resource Studies, a 30-year research relationship and the Enterprise leadership program of Henson College.

Closing out the Tour were visits to Bishop's Landing, an NHA-insured rental project on the Halifax waterfront; to Cape Cod Siding, a wood siding manufacturing plant that has repeatedly hosted CMHC missions; and breakfast with employees at Pier 21, a national historic site that has welcomed millions of new Canadians. At the breakfast, Chairman Smith thanked employees, and congratulated them for making CMHC such a success in Atlantic Canada.

Overall, the Tour proved to be demanding, but also interesting and informative. "The Atlantic Region is proud to have hosted the Board of

Directors for 2 years in a row, and to have the opportunity to showcase the diversity of issues and solutions that exist within the region," said Atlantic General Manager, Bill Smith.

"On more than one occasion the Board expressed their appreciation for the effort put forth by the organizing team," added Tour organizer Gary Glauser. "This was also an opportunity for us to get to know the members of the Board a little better, and to see the level of commitment they put forward towards the successful operation of CMHC."

Lieux historiques et partenariats de longue date en Nouvelle-Écosse

par Todd Selby, Communications et marketing, Centre d'affaires de l'Atlantique

(Cet article paraîtra aussi dans le numéro d'automne de *Au rythme de l'Atlantique*, le bulletin du Centre d'affaires de l'Atlantique.)

Du 18 au 22 août, le Conseil est retourné dans la région de l'Atlantique. Accueilli par sa représentante de la région de l'Atlantique, Rose Marie MacDonald de Little Pond (Î.-P.-É.), et par Bill Smith, directeur général de la région de l'Atlantique, le Conseil a commencé ses visites dans la Première Nation de Membertou dans l'île du Cap-Breton. La nation Membertou, premier groupe autochtone en Amérique du Nord à être certifié ISO 9001:2000, a, par l'ampleur

clients pour connaître l'effet positif des activités de la SCHL sur la région. Le président, Peter Smith, a fait le point sur les activités de la SCHL et a remercié les intervenants régionaux de leur appui soutenu à la Société.

Prochain arrêt : Halifax, où le Conseil a encore une fois rencontré des clients importants de la SCHL et a eu l'occasion d'entendre et de voir certaines des raisons qui font de la région d'Halifax l'un des plus importants marchés dans le Canada

ressources en eau, et sur une relation de 30 ans en matière de recherche et au Programme d'études en leadership en entreprise du Collège Henson.

La visite s'est terminée par une tournée de Bishop's Landing, un ensemble de logements locatifs visé par un prêt assuré aux termes de la LNH situé dans le secteur riverain de Halifax, par un tour de Cape Cod Siding, usine de fabrication de bardages en bois qui a reçu la visite de nombreuses missions de la SCHL, puis par un petit déjeuner avec le personnel du Quai 21, lieu historique national par lequel des millions de nouveaux Canadiens ont transité. Lors du petit déjeuner, le président, M. Smith, a remercié le personnel, qu'il a ensuite félicité d'avoir fait de la SCHL un tel succès dans le Canada atlantique.

Dans l'ensemble, la visite a été exigeante, mais tout aussi intéressante et profitable. « La région de l'Atlantique est fière d'avoir été l'hôte du Conseil d'administration pour deux années consécutives, et d'avoir eu l'occasion de présenter les différents enjeux et solutions qui existent dans la région », a dit le directeur général de l'Atlantique, Bill Smith.

« À plus d'une reprise, le Conseil nous a fait part de sa satisfaction à l'égard des efforts consentis par l'équipe d'organisation », a renchéri le coordonnateur de la visite, Gary Glauser. « Nous avons aussi eu l'occasion d'apprendre à connaître les membres du Conseil et de voir le niveau d'engagement qu'ils déploient pour assurer le succès de la SCHL. »



Rose Marie MacDonald, membre du Conseil d'administration, salue des résidents du centre de soins prolongés Shannex, de l'établissement pour personnes âgées Parkland Estates.

Board member, Rose Marie MacDonald, greeting residents of Shannex Extended Care Centre of the Parkland Estates Retirement Residence.

de ses activités existantes et de ses plans d'avenir en matière de développement économique, donné tout un coup d'envoi à la visite.

Au Cap-Breton, le Conseil s'est renseigné sur le nettoyage des étangs bitumineux de Sydney, a visité les entreprises New Dawn (un groupe novateur de développement communautaire qui a aussi travaillé à la réalisation de logements abordables) et a rencontré des

atlantique. À Halifax, le Conseil a visité Parkland Estates, un établissement de soins pour personnes âgées de haut calibre, géré par une équipe dynamique de père et fils, et a visité l'Université Dalhousie, où il en a appris davantage sur les liens de longue date qui unissent la SCHL et l'Université, et notamment le soutien à la Creighton-Gerrish Development Association (finaliste aux Prix d'excellence en habitation), au centre d'études sur les

THE EVOLUTION OF HR

The Development of Human Resources at CMHC

Over the past 5-10 years, human resources issues and work force trends have been receiving a great deal of attention from the media, and from business leaders across Canada.

Why the sudden spotlight? The increased attention can probably be traced to a few central causes, including:

- The ever increasing pace of change in the workplace
- The integration of new technologies placing more demands on workers
- The emergence of the knowledge-based economy, requiring higher levels of education in major job categories
- Changing demographics, including heightened competition for skilled workers and a more diverse and international workforce
- More demanding consumers, with higher expectations for innovative products, competitive prices and quality service, and
- The globalization of business, resulting in the dramatic multiplication of suppliers

These factors and others have prompted many employers to start taking a closer look at their work force, and at the critical role employees play in maintaining a company's competitive edge. Like many other successful organizations, CMHC considers its human resources programs and policies to be a pivotal element of our business success.

This importance is clearly reflected in CMHC's human resources governance structure. Senior management focus on corporate human resources matters through the Human Resources Council (HRC), which consists of members of

“It's important that CMHC enable managers to help employees to have a good comprehension of their strengths and developmental needs in relation to the Corporation's needs and directions.”

Berta Zaccardi

Management Committee and meets four times a year. In addition, the Human Resources Committee of the Board of Directors was created in the fall of 2001, to oversee corporate human resources policies and strategies.

Having these types of senior management fora gives CMHC a unique human resources advantage, which reflects the recognition of human resources management and policies as key factors in the organization's success. Those interested in information on initiatives approved by the HRC and HR Committee can find them simply by viewing the President's communiqués on HR On-Line! And in recent years, CMHC has also adopted a number of initiatives that have been recognized as "best practices" in both the public and private sectors.

Our competencies-based approach to managing our work force, for example, features competencies based on the Corporation's core values. One of the few models of its kind, it has led to frequent requests to CMHC by external organizations looking for assistance. The Corporation has likewise developed new approaches to official languages, employee recognition, the R3 succession planning framework and learning, among others.

An important evolution in human resources management, and one that will take an increasing focus, is the recognition of the supervisor/manager's role as being critical to the realization of the full potential of all employees. Berta Zaccardi, CMHC's new Vice-President of Human Resources, Legal and Corporate Services, has expressed her commitment to "taking concrete steps to help people understand what it is to be a supervisor or manager at CMHC."

"It's important that CMHC enable managers to help employees to have a good comprehension of their strengths and developmental needs in relation to the Corporation's needs and directions," she adds.

In the future, CMHC will continue to improve tools and resources to help managers and employees develop a more common and consistent understanding of human resources initiatives and frameworks, so that all employees can maximize their potential, and continue to contribute to the success of CMHC! ■

L'ÉVOLUTION DES RH

Développement des Ressources humaines à la SCHL

Au cours des cinq à dix dernières années, les ressources humaines et les tendances de la population active ont souvent retenu l'attention des journalistes et des chefs d'entreprise du Canada.

Pourquoi ces sujets font-ils soudainement la manchette? Ce surcroît d'intérêt est sans doute attribuable à quelques éléments essentiels, notamment les suivants :

- l'évolution sans cesse plus rapide du milieu de travail;
- l'utilisation de nouvelles technologies, qui rend le travail plus exigeant;
- l'émergence de l'économie du savoir, qui suppose des études plus poussées dans certaines grandes catégories d'emploi;
- les changements démographiques, qui entraînent une concurrence féroce pour les travailleurs qualifiés ainsi qu'une diversification et une internationalisation de la main-d'œuvre;
- les exigences accrues des consommateurs, qui s'attendent à se voir offrir des produits novateurs à des prix concurrentiels et à obtenir un service de qualité;
- la mondialisation des entreprises, qui se solde par une augmentation considérable des fournisseurs.

Ces facteurs, et certains autres, ont incité beaucoup d'employeurs à s'intéresser davantage à leur effectif et au rôle crucial joué par celui-ci dans le maintien de l'avantage concurrentiel de l'entreprise. À l'instar de nombreuses autres organisations florissantes, la SCHL considère que ses programmes et lignes de conduite en matière de ressources humaines sont un élément essentiel de sa réussite.

L'importance accordée à cet aspect se traduit dans la structure de régie des Ressources humaines. La haute direction étudie les questions de cet ordre au sein du Conseil des ressources humaines (CRH), qui est formé de membres du Comité de gestion et se réunit quatre fois par an. En outre, le Comité des ressources humaines du Conseil d'administration a été créé à l'automne 2001, afin d'examiner les lignes de conduite et stratégies en matière de ressources humaines à la Société.

Grâce à ces tribunes où peuvent échanger les cadres supérieurs, la SCHL dispose d'un avantage unique. En effet, la gestion des ressources humaines, ainsi que les lignes de conduite qui s'y rattachent, sont ainsi reconnues comme des facteurs clés du succès de la Société. Les personnes intéressées à en savoir davantage sur les initiatives approuvées par le CRH et le Comité des ressources humaines peuvent consulter les communiqués du président qui se trouvent dans RH en ligne. Au cours des dernières années, la SCHL a également adopté un certain nombre d'initiatives qui sont considérées comme étant des « pratiques exemplaires » par les secteurs public et privé.

L'approche axée sur les compétences que nous avons choisie pour la gestion des ressources humaines, par exemple, intègre des compétences fondées sur les valeurs essentielles de la Société. Puisque cette approche est une des seules de ce genre, la SCHL a reçu

de nombreuses demandes d'aide de la part d'organisations extérieures. La Société a également conçu de nouvelles méthodes pour les langues officielles, la reconnaissance des employés, le cadre de planification de la relève R3 et l'apprentissage, entre autres.

Un important changement apporté à la gestion des ressources humaines, et un changement qui prendra de l'ampleur, est la reconnaissance du rôle critique joué par les superviseurs ou les directeurs dans la réalisation du plein potentiel de l'ensemble des employés. Berta Zaccardi, nouvelle vice-présidente des Ressources humaines, Services juridiques et Services généraux, a indiqué son intention de « prendre des mesures concrètes afin d'aider les gens à mieux saisir ce que signifie être superviseur ou directeur à la SCHL ».

« Il faut que la SCHL permette aux directeurs d'aider les employés à bien comprendre leurs forces et leurs besoins de perfectionnement en fonction des besoins et des orientations de la Société », ajoute-t-elle.

À l'avenir, la SCHL continuera à améliorer les outils et les ressources à la disposition des directeurs et des employés afin que leur vision des initiatives et des cadres pour les ressources humaines se rapproche davantage. Ainsi, tous les employés pourront développer pleinement leur potentiel et continuer de contribuer à la réussite de la SCHL. ■

PARTNERS IN PERFORMANCE

Spring 2002 Finance Conference Focuses on Building Partnerships and Serving Our Clients

For the first time in over seven years, Finance employees from across the Corporation came together in one place to build on new and existing partnerships, share ideas on how better to serve our clients and help improve CMHC's financial performance—and (finally) put a few faces to names!

For many participants, the Conference was the first chance they'd had to actually shake hands with many of their colleagues they've spent countless hours working with by phone, fax or E-mail. As Gerry McEvoy, co-organizer of the event, along with Sylviane Pichardie and Sue Gerrard, said: "we're spread out across the country, and a lot of us didn't even know each other! This let us get to know each other better, and helped us establish new working relationships."

Held in Ottawa from June 9 to 12, the idea behind the Conference belongs to the former Director of the group, Al Hahn. It was the first official Finance Division function for Coleen Miller, Assistant Vice-President, Finance, who was instrumental in making the conference as participatory for employees as possible, as well as involving the Business Service Centres in a more concerted and integral way during the entire process.

In her inaugural address to the group, Ms. Miller stated her belief in having National Office and the Business Centres work together with greater integration, her commitment to being open and accessible to all employees, and her vision for tying personal and team goals to the guiding objectives of the Corporation.

"When you think about our common goal, which is to improve the financial performance of CMHC, we can see that the theme for this meeting, *Partners in Performance*, is very appropriate," she said.

"Of course, as we develop new tools and new approaches, we must always keep in mind our core functions," she later added. "You and I must always remember to devote time and resources to reinforcing the foundation of CMHC's success—staying close to all our clients, strengthening our partnerships and building new ones!"

In addition to the networking opportunities, the Conference also

featured educational presentations, and discussion groups around central "streams" or issues. Highlights included the implementation of innovative systems and tools to increase service and efficiency.

Speakers from both inside and outside the group, including the Auditor General of Canada and Virginia Salares of Policy and Research Division, also gave participants an in-depth look at the bigger picture for many of the issues they deal with on a day-to-day basis, and outlined how the Finance function plays an important role in virtually every area of the Corporation.



From left to right / De gauche à droite :
Gerry McEvoy, Bill Mulvihill, Coleen Miller.

S'ASSOCIER AU PROFIT DU RENDEMENT

Conférence du secteur des Finances – printemps 2002 : créer des partenariats et répondre aux besoins des clients



Sheila Fraser, le vérificateur général du Canada et Bill Mulvihill, vice-président, Technologies de l'information et directeur financier de la SCHL

Sheila Fraser, the Auditor General of Canada and Bill Mulvihill, CMHC Vice-President, Information Technology and Chief Financial Officer.

Pour la première fois en plus de sept ans, les employés des Finances d'un peu partout à l'échelle de la Société se sont réunis pour tirer parti de partenariats nouveaux et existants, pour échanger des idées sur la façon de mieux répondre aux besoins de leurs clients et d'accroître le rendement financier de la SCHL et – enfin! – pour mettre un visage sur les noms de leurs collègues!

En effet, dans bien des cas, c'était la première fois qu'on donnait aux participants l'occasion de rencontrer nombre de leurs collègues avec qui ils travaillent régulièrement par téléphone, télécopieur et courriel. « Comme nous

sommes situés un peu partout au pays, beaucoup d'entre nous ne s'étaient jamais rencontrés! Cet événement nous a permis de mieux faire connaissance et d'établir de nouvelles relations de travail », a expliqué Gerry McEvoy, qui a organisé la conférence en collaboration avec Sylviane Pichardie et Sue Gerrard.

La conférence, qui s'est déroulée à Ottawa du 9 au 12 juin, est née d'une idée qui avait été lancée par l'ancien directeur du Groupe, Al Hahn. En outre, il s'agit du premier événement officiel de la Division des finances auquel a participé Coleen Miller, vice-présidente adjointe, Finances. M^{me} Miller a largement contribué à rendre cette conférence particulièrement favorable à la participation tant des employés que des centres d'affaires de façon concertée et intégrale durant tout le processus.

Dans son discours inaugural, M^{me} Miller a insisté sur l'importance d'amener le Bureau national et les centres d'affaires à collaborer plus étroitement, elle a affirmé à nouveau sa volonté d'être ouverte et accessible à tous les employés et a exprimé sa conviction quant à la nécessité de lier les objectifs personnels et les objectifs d'équipe aux grands objectifs de la Société.

« Le thème de notre rencontre, *S'associer au profit du rendement*, cadre tout à fait avec notre but commun, qui est d'améliorer le rendement financier de la SCHL », a déclaré Mme Miller.



Les participants à la conférence sont au boulot.
Conference attendees hard at work.

« Bien entendu, lorsque nous élaborons de nouveaux outils et de nouvelles démarches, nous devons toujours nous souvenir de nos fonctions essentielles, a-t-elle ajouté. Le rôle de chacun d'entre nous consiste à consacrer notre temps et nos ressources au renforcement des fondations sur lesquelles repose la réussite de la SCHL : rester près de tous nos clients, consolider nos partenariats et en bâtir de nouveaux! »

En plus de favoriser la formation de réseaux, la conférence a permis aux participants d'assister à des exposés instructifs et à des groupes de discussion sur des « thèmes » ou des questions d'intérêt commun. Parmi les sujets abordés, soulignons la mise en oeuvre de systèmes et d'outils novateurs visant à accroître les services et l'efficacité des activités.

Des conférenciers de la Division et de l'extérieur, dont le Vérificateur général du Canada et Virginia Salares, de la Division des politiques et de la recherche, ont brossé un tableau détaillé de la situation générale en ce qui concerne certaines questions dont les participants traitent au quotidien. Ils ont aussi aidé chacun à mieux comprendre en quoi la fonction assumée par les Finances est essentielle à presque tous les secteurs de la SCHL.

COMPARING APPLES AND ORANGES

CMHC's Job Classification System Helps Ensure Equity and Fairness

When it comes to our jobs, we all want to be sure that our work is being viewed—and reviewed—fairly. But have you ever wondered just how Human Resources goes about ensuring that your job is classified fairly and equitably, regardless of which business line you work in?

The answer lies in CMHC's classification system.

Since 1989, CMHC has used the *Hay Guide Method*: a recognized, reliable, objective and quantitative way of evaluating fairly all jobs within the Corporation.

Because it is a universal classification system, the *Hay Guide Method* evaluates jobs not according to what makes each of them different, but instead according to four universal factors which are present to varying degrees in every job, and which can all be measured objectively: know-how, problem solving, accountability and working conditions.

Know-how measures the total of every kind of knowledge and skill, however acquired or developed, needed to achieve results. This includes measuring the breadth and depth of technical or specialized techniques, managerial skills like planning, organizing and coordinating, as well as people skills such as communication and relationship building.

Problem solving evaluates the complexity of decisions which a given job demands, as well as how the decisions taken are guided by the Corporate functional goals, policies, objectives and procedures.

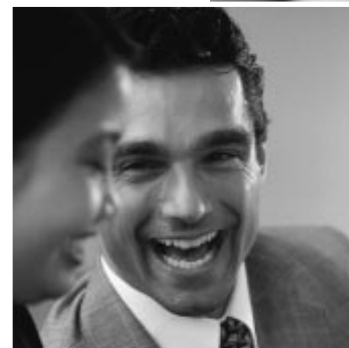
Accountability includes the degree of freedom or control of a particular position, the general magnitude of that position's responsibilities and the impact that the job could potentially have in helping the Corporation accomplish its objectives.

Finally, **working conditions** range from physical effort and mental stress, to the working environment and the level of sensory attention requirement of the job.

With the *Hay Guide Method*, different jobs are compared by how they demonstrate varying degrees of these four same factors. For example, one position may draw more heavily on know-how while another is weighted towards problem solving, but all jobs rely to at least some extent on all four elements. In general, job profiles are normally around 50 per cent know-how, 20 per cent problem solving, 25 per cent accountability and 5 per cent working conditions.

Just as apples and oranges actually can be compared by weight, calories, vitamin and mineral content, skin thickness, colouring and so on, with a universal job evaluation system such as the *Hay Guide Method*, HR Officers can compare jobs using identifiable elements or factors, present in all jobs in varying degrees. This way we can all be sure that our jobs are classified fairly and objectively, regardless of the business we're in.

For more information on CMHC's Job Classification System, check out HR On-line. ■



Pay Equity at CMHC

According to the *Canadian Human Rights Act*, the basic concept behind pay equity is to value jobs based on skill, effort, responsibility and working conditions. Using the *Hay Guide Method*, CMHC converts these principles to four universal factors:

- Know-how
- Problem solving
- Accountability
- Working conditions

COMPARER DES POMMES ET DES ORANGES

Le système de classification des postes de la SCHL: l'assurance d'un traitement juste et équitable

Nous voulons tous que notre travail soit perçu et évalué de façon juste. Vous êtes-vous déjà demandé comment les Ressources humaines s'y prennent pour s'assurer que votre poste est classé de façon juste et équitable, quel que soit votre secteur d'activité?

C'est le système d'évaluation des postes qui leur fournit la réponse.

Depuis 1989, la SCHL emploie le *Système Hay d'évaluation des postes*: une méthode reconnue, fiable, objective et quantitative d'évaluer divers postes à l'échelle de la Société.

Comme le *Système d'évaluation des postes Hay* est universel, il évalue les emplois non pas à partir des différences entre chacun, mais plutôt à partir

de quatre facteurs universels qui sont présents à divers degrés dans chaque emploi et qui peuvent tous être mesurés objectivement: les connaissances, la résolution de problèmes, les responsabilités et les conditions de travail.

Le **savoir-faire** correspond à l'ensemble des connaissances et des compétences, d'où qu'elles proviennent, nécessaires à l'atteinte des résultats attendus. On tient compte de la largeur (variété) et de la profondeur (complexité) des connaissances spécialisées et des compétences techniques ou administratives, comme la planification, l'organisation et la coordination, ainsi que des aptitudes pour les relations humaines, telles que la communication et l'entregent.

La **solution de problèmes** mesure la complexité des décisions à prendre dans un poste particulier, de même que la façon dont ces décisions sont reliées au mandat fonctionnel, aux politiques, aux objectifs et aux méthodes de la Société.

La **responsabilité**, c'est le degré de liberté d'action ou de contrôle inhérents à un poste particulier, l'étendue des responsabilités du poste et la mesure dans laquelle celui-ci peut directement contribuer à l'atteinte des objectifs de la Société.

Finalement, le facteur Conditions de travail mesure les efforts, allant de

l'effort physique au stress mental, en tenant compte de l'environnement physique et du niveau d'attention sensorielle exigé dans le poste.

Suivant le *Système d'évaluation Hay*, on compare les postes en fonction du poids relatif de chacun des quatre facteurs. Par exemple, le facteur dominant peut être le «savoir-faire» dans un poste et la «solution de problèmes» dans un autre; mais, en somme, tous les postes comportent au moins un peu des quatre éléments. Le profil de poste type attribue environ 50 % de la note au savoir-faire, 20% à la solution de problèmes, 25 % au niveau de responsabilité et 5% aux conditions de travail.

De la même façon qu'il est possible de comparer des pommes et des oranges selon le poids, le nombre de calories, le contenu en minéraux, l'épaisseur de la pelure, la couleur, etc., un système d'évaluation universel des postes comme le *Système d'évaluation Hay* permet aux employés des RH de comparer les postes à l'aide d'éléments ou de facteurs reconnaissables qui sont présents dans tous les postes à divers degrés. Cette façon de faire devrait nous rassurer: nos emplois sont classés de façon équitable et objective, peu importe notre champ d'activité.

Pour en savoir plus sur le *Système* de classification des postes de la SCHL, consultez la base RH en ligne. ■

L'équité salariale à la SCHL

Selon la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, l'équité salariale consiste essentiellement à évaluer les emplois en fonction des compétences, des efforts, des responsabilités et des conditions de travail. La SCHL se sert du *Système Hay* pour convertir ces principes en quatre facteurs universels:

- le savoir-faire;
- la solution de problèmes;
- la responsabilité et
- les conditions de travail.

TEE TIME!

14th Annual Quebec Golf Tournament Another "Above Par" Success

On a beautiful, sunny summer day in Montréal this past August 19th, hundreds of weekend duffers and serious amateurs alike took advantage of the terrific weather, to take part in the event many of them had been looking forward to since the Spring thaw: the 14th Annual Quebec Business Centre Golf Tournament!

Well-known in the Quebec region as one of the most important tournaments for professionals involved in the mortgage and real estate fields, the event offered the chance for approved lenders, brokers, realtors and other important CMHC clients from a variety of different financial institutions to get together in a fun and informal atmosphere, while also providing terrific visibility for CMHC. This year, due to its ever-increasing popularity, the tournament was moved to *Le Versant de Terrebonne* golf club, whose three 18-hole courses could accommodate the roughly estimated 450 golfers.

CMHCers, both players and volunteers alike, all proudly sported their Corporation "colours"--red and black pullovers--to make them more easily recognizable. At the end of the day, some 500 guests attended the celebratory dinner, where they were entertained by a comedy performance and, later in the evening, witnessed the presentation of over \$6,000 in gifts and prizes.

In a post-event survey, participants indicated an impressive 85 per cent rate of satisfaction with the overall organization of this year's edition. But then again, with 14 successful years behind it, those kinds of numbers really are just "par for the course" for this now legendary event! ■

From left to right / De gauche à droite :
Michel Hamel (tournament organizer/
organisateur du tournoi), Sandra Girard,
Benoît Allaire, Bertrand Recher, Martin Gosselin.



From left to right : Michel Décary (Corporate Relations and Communications, NO), Jean-René Gagnon (GGA Communications), Jean Blouin (National Bank), Charles Chenard (Quebec Business Centre).
De gauche à droite : Michel Décary (Relations et communications de la Société, BN), Jean-René Gagnon (GGA Communications), Jean Blouin (Banque nationale), Charles Chenard (Centre d'affaires du Québec).

UN AUTRE BON COUP DE LA SCHL!

Le 14^e tournoi de golf annuel du Centre d'affaires du Québec : un succès fracassant!



Le 19 août dernier, à Montréal, par une magnifique journée d'été ensoleillée, des centaines de golfeurs débutants et amateurs ont participé à une activité que bon nombre attendaient avec impatience depuis le dégel printanier : le 14^e tournoi de golf annuel du Centre d'affaires du Québec!

Cet événement est bien connu dans la région du Québec comme l'un des plus importants tournois destinés aux professionnels des secteurs de l'assurance hypothécaire et de l'immobilier. Pour les prêteurs agréés, les courtiers en prêts hypothécaires, les courtiers en immeubles et d'autres clients importants de la SCHL représentant diverses institutions financières, cet événement est l'occasion de se rassembler dans un contexte amusant et décontracté. C'est aussi pour la SCHL une fabuleuse occasion d'accroître sa notoriété. Comme le tournoi ne cesse de gagner en popularité, il s'est tenu cette année au club de golf *Le Versant de Terrebonne*, offrant trois parcours de 18 trous à nos quelque 450 golfeurs.

Tous les employés de la SCHL, joueurs et bénévoles, ont porté fièrement les couleurs de la SCHL – des chandails rouges et noirs – pour bien se distinguer des autres participants. À la fin de la journée, environ 500 invités ont pris part à un dîner-célébration, agrémenté d'un numéro de comédie et suivi de la remise des prix et des cadeaux, d'une valeur totale de plus de 6 000 \$.

Dans un sondage mené après le tournoi, les participants ont exprimé un taux de satisfaction de 85 % à l'égard de l'organisation générale de l'événement de cette année. Après 14 tournois annuels réussis, de pareils résultats ne représentent rien de plus que « la normale du parcours » pour cet événement désormais légendaire! ■



Les commanditaires du tournoi de golf SCHL.
Sponsors of CMHC's golf tournament.



KEEPING A CLOSE EYE ON HOUSING

Housing Observatory provides new insight into Canadian housing

Beginning this year, CMHC is embarking on an innovative initiative that will change the very nature of Canada's housing knowledge and the way it is disseminated to the public: the Canadian Housing Observatory.

Created to provide the foundation for informed discussion of housing matters in Canada, the Observatory will bring together a wide spectrum of housing information in one place, making CMHC's data and analyses more accessible to decision makers, policy analysts, researchers, the media and the general public. As a result, it will help the Corporation achieve four key objectives:

- to establish a single point of access to timely, comprehensive data on Canadian housing;
- to improve understanding of housing trends and conditions and the key factors driving them;
- to raise the profile of housing issues on the public policy agenda; and
- to strengthen CMHC's position and visibility as Canada's housing expert.

The Canadian Housing Observatory will improve access to housing information in Canada by creating an electronic "one-stop shop" database of key housing statistics. Located on CMHC's Web site, the Observatory will provide users with access to nested data, charts and analysis with "drill down" capabilities. Emphasis will be placed on providing user-friendly navigation, colourful and easy-to-read charts, and a glossary of key terms and concepts.

In addition to providing a comprehensive database of housing information, the Observatory will be supplemented by an annual report on the state of Canada's housing. The *Canadian Housing Observer* will be a flagship CMHC publication that will provide an integrated review of household and housing conditions, identifying and commenting on the most important trends and issues. The Web version of the *Observer* report will provide electronic links to more detailed national, provincial and local data.

As part of the Observatory initiative, the Corporation is also currently working with Statistics Canada to enhance the housing content on two key intercensal surveys (the Survey of Labour and Income Dynamics and the Survey of Household Spending) to support improved monitoring of housing conditions in Canada.

The first *Canadian Housing Observer* is expected to be released early in 2003. Beginning with its initial launch early next year, the Observatory database and Web site will be developed to evolve, enhanced over time through the addition of new content and features. More information on this pioneering initiative can be obtained from Leigh Howell, Project Director, Canadian Housing Observatory at (613) 748-2326 or by e-mail at lhowell@cmhc-schl.gc.ca ■

The Canadian Housing Observatory will improve access to housing information in Canada by creating an electronic "one-stop shop" database of key housing statistics.

LA SITUATION DU LOGEMENT SUIVIE DE PRÈS

L'Observatoire du logement au Canada : un nouveau coup d'œil sur l'habitation

La SCHL entreprend cette année une initiative novatrice qui changera la nature même des connaissances sur le logement au Canada et la façon dont elles sont diffusées au public. Il s'agit de l'Observatoire du logement au Canada.

Créé pour permettre des discussions éclairées sur les questions de logement au Canada, l'Observatoire regroupera en un seul endroit tout un éventail de renseignements, rendant ainsi les résultats des analyses et les données de la SCHL plus accessibles aux décideurs, aux analystes des politiques, aux chercheurs, aux médias et au grand public. Il sera dorénavant plus facile pour la Société de réaliser les quatre objectifs suivants :

- établir un accès unique aux données à jour et complètes sur le logement au Canada;
- accroître la compréhension des tendances et des conditions en matière de logement, ainsi que des principaux facteurs d'influence qui s'y rapportent;
- faire valoir les questions relatives au logement dans le cadre de la politique gouvernementale;
- renforcer la position et la visibilité de la SCHL en tant qu'autorité en matière d'habitation au Canada.

L'Observatoire du logement au Canada facilitera l'accès à l'information sur l'habitation au pays au moyen d'une base de données centrale contenant les statistiques clés. Situé sur le site Web de la SCHL, l'Observatoire fournira aux utilisateurs un accès à des données, à des tableaux et à des analyses consultables avec accès aux niveaux inférieurs. On mettra l'accent sur une navigation simple, des tableaux colorés et faciles à lire et un glossaire des principaux termes et concepts.

En plus d'une base de données exhaustive sur le logement, l'Observatoire produira, en complément, un rapport annuel sur l'état du logement au Canada. *L'Observateur du logement*

au Canada sera une publication de premier plan de la SCHL qui contiendra des analyses de la situation des ménages et de leurs conditions de logement, de même que des indications et des commentaires sur les tendances et les questions les plus importantes dans le domaine de l'habitation. La version Internet du rapport offrira des hyperliens vers des données détaillées aux niveaux national, provincial et local.

Dans le cadre de la mise en place de l'Observatoire, la Société collabore actuellement avec Statistique Canada en vue d'améliorer le contenu relatif à l'habitation de deux importantes enquêtes intercensitaires (l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu et l'Enquête sur les dépenses des ménages), de manière à assurer un meilleur suivi des conditions de logement au Canada.

Le premier numéro de *L'Observateur du logement au Canada* doit paraître au début de 2003. La base de données et le site Web seront lancés au début de l'an prochain, et leur contenu et leurs caractéristiques seront enrichis au fil du temps. On peut obtenir des précisions sur cette initiative novatrice en communiquant avec Leigh Howell, directeur de projet, Observatoire du logement au Canada, téléphone : (613) 748-2326, courriel : lhowell@cmhc-schl.gc.ca ■

L'Observatoire du logement au Canada facilitera l'accès à l'information sur l'habitation au pays au moyen d'une base de données centrale contenant les statistiques clés.

MEET

emiliCLAIMS!

New automated submission system makes homeowner claims easier

In another example of CMHC's ongoing commitment to delivering innovative and efficient service to Canada's mortgage industry, on October 17th, the Corporation announced the launch of **emiliCLAIMS**: an Automated Homeowner Claims Submission System that will enhance the ability of Approved Lenders across the country to process homeowner claims requests faster and easier than ever.

By introducing **emili** to Insurance Servicing, CMHC continues to expand its offerings and improve our service to the Canadian mortgage industry through the use of innovative technology. Available for use directly on lenders' own desktops, **emiliCLAIMS** provides easy-to-use, secure on-line access for submitting claims directly to CMHC.

It also offers complete confidentiality, improved accuracy and such convenient features as access to claim inventories, the option to cancel claims and the ability to provide CMHC with comments and other feedback. Plus, by eliminating the need for printing and faxing or mailing requests, **emiliCLAIMS** will help save lenders both time – and money!

As Denys Chamberland, National Manager, Insurance Servicing notes: "The availability of an electronic claims submission platform represents a significant step forward in the level of service CMHC provides to our clients in processing their mortgage insurance claims."

emiliCLAIMS means...

- *Speed*
- *Accuracy*
- *Convenience*
- *Security*

...and more innovative and efficient service to Canada's mortgage industry!

VOICI

emiliRÈGLEMENTS

Nouveau système automatisé facilitant l'envoi des demandes de règlement d'assurance prêt hypothécaire relatives à des logements pour propriétaires-occupants

Montrant de nouveau qu'elle a constamment à cœur de fournir des services innovateurs et efficaces au secteur canadien du crédit hypothécaire, le 17 octobre la SCHL annonçait le lancement d'emiliRÈGLEMENTS le lancement d'**emiliRÈGLEMENTS**. Grâce à ce système automatisé de soumission des demandes de règlement d'assurance prêt hypothécaire relatives à des logements pour propriétaires-occupants, les prêteurs agréés du Canada pourront désormais traiter ce type de demandes plus rapidement et plus facilement que jamais.

En instaurant **emiliRÈGLEMENTS** au sein de l'Administration de l'assurance, la SCHL continue d'élargir sa gamme de produits et d'améliorer ses services à l'intention du secteur canadien du crédit hypothécaire au moyen de technologies novatrices. Accessible à partir même des ordinateurs des prêteurs agréés, **emiliRÈGLEMENTS** offre un accès en ligne facile et sûr qui permet d'envoyer des demandes de règlement directement à la SCHL.

En plus d'offrir une précision accrue et la confidentialité, **emiliRÈGLEMENTS** compte plusieurs fonctions pratiques telles que l'accès aux demandes de règlement, des recherches en ligne et des fonctions d'aide, la possibilité de soumettre des demandes additionnelles en récupérant des renseignements concernant des demandes de réclamation antérieures, l'annulation de demandes et la possibilité de communiquer à la SCHL des commentaires ou autres renseignements. Par ailleurs, **emiliRÈGLEMENTS** contribuera à faire épargner temps et argent aux prêteurs agréés, puisqu'il ne sera plus nécessaire d'imprimer les demandes de règlement et de les envoyer par télécopieur ou par la poste.

« Cette nouvelle plate-forme d'envoi électronique des demandes de règlement hausse considérablement le niveau de service que la SCHL offre à ses clients pour le traitement de leurs demandes de règlement d'assurance prêt hypothécaire », de faire remarquer Denys Chamberland, directeur national, Administration de l'assurance.

emiliRÈGLEMENTS...

- *rapide*
- *précis*
- *pratique*
- *sûr*

... un autre service novateur et efficace pour le secteur canadien du crédit hypothécaire.

Habitat for Humanity and CMHC Build Homes —and Friendships

They were some of the hottest days of a very hot summer. But for those who were involved in the Habitat for Humanity 2002 Builds Across Canada, they were also without a doubt some of the best.

Habitat for Humanity is a non-profit program dedicated to building decent, quality homes for families in need. Since it was founded in 1976, Habitat has brought together enthusiastic volunteers, donated building materials and funds, and the hands-on efforts or “sweat equity” of the families themselves to build more than 100,000 homes in 83 countries worldwide.

From August 9 to 16, Ottawa was host to one of Habitat Canada’s most successful programs: the 9th annual Ed Schreyer “Blitz Build,” named after one of the country’s most admired former Governors General. The Build saw eight new homes essentially completed for eight families in the Ottawa area within just six days. And CMHC was there, both in the form of staff who volunteered their experience, expertise and hard work, as well as sponsoring the Dedication Day ceremony on Friday, August 16th.

At the ceremony, the families each received the keys to their new homes, and were given the chance to thank all those who had volunteered their time and effort. CMHC representatives also presented the families with complimentary *Homeowner’s Manuals*, and promised to do the same at all Habitat builds across the country this year.

André Robichaud, District Manager, Eastern Ontario, Bill Beatty, Manager, Assisted Housing, and Leslie Barrett-

Sanderson, Manager, International and Communications and Marketing for the Ontario Business Centre, all pitched in alongside Deputy Prime Minister John Manley for the August 12th build, and helped organize CMHC’s participation along with Marketing and Communications Senior Consultant Nancy MacMillan. According to André, it was “an excellent fit for CMHC to sponsor a group like Habitat, which shares our dedication to help people realize their dreams of owning their own home.”

“The dedication of the families, the volunteers and Habitat was unbelievable. They all have very big hearts, and to see the families get the keys to their new homes was a very moving, very rewarding experience.”



The 9th Annual Ed Schreyer “Blitz Build” project. From left to right: André Robichaud, Bill Beatty, the Honourable John Manley, Deputy Prime Minister, Leslie Barrett-Sanderson, Rosalind Bell-Sitt and David Stitt.

Le 9^e (superscript: e) blitz de construction Ed Schreyer. De gauche à droite : André Robichaud, Bill Beatty, l'honorable John Manley, vice-premier ministre, Leslie Barrett-Sanderson, Rosalind Bell-Sitt et David Stitt.

One of the eight families receiving keys to their new home on Dedication Day.
Une des huit familles qui ont reçu les clés de leur nouvelle maison lors de la journée de la remise officielle.



CMHC President, Jean-Claude Villiard and Katalin Sheskay, Ottawa Executive Director, Habitat for Humanity National Capital Region.
Jean-Claude Villiard, président de la SCHL, et Katalin Sheskay, directrice exécutive de l'organisme Habitat pour l'humanité de la région de la Capitale nationale.

Habitat pour l'humanité et la SCHL – Construire des logements et nouer des amitiés



Il s'agissait probablement des journées les plus chaudes d'un été infernal. Pour ceux qui participaient au projet Habitat pour l'humanité au Canada 2002, elles comptaient aussi sans contredit parmi les meilleures.

Habitat pour l'humanité est un organisme sans but lucratif, fondé en 1976, qui se consacre à la construction de logements convenables et de qualité pour des familles nécessiteuses. À ce jour, elle a réuni des bénévoles enthousiastes, a fait don de fonds et de matériaux de construction, et a mis à contribution les familles bénéficiaires pour construire plus de 100 000 habitations dans 83 pays.

Du 9 au 16 août, Ottawa a été l'hôte de l'un des programmes les plus populaires d'Habitat Canada : le 9e Ed Schreyer Blitz Build (construction éclair) annuel.

L'activité porte le nom d'un des anciens gouverneurs généraux les plus admirés du pays. Cette année, huit maisons ont été construites en seulement six jours pour huit familles de la région d'Ottawa. Et la SCHL y était, représentée par des employés ayant offert leur expérience, leur expertise et leurs efforts acharnés, mais aussi en tant que commanditaire pour la cérémonie de remise officielle, qui a eu lieu le vendredi 16 août.

Lors de cette cérémonie, les familles bénéficiaires ont reçu les clefs de leur nouveau logement et ont eu la chance de remercier ceux et celles qui ont donné de leur temps et de leur énergie. En outre, les représentants de la SCHL ont remis aux familles des exemplaires

gratuits du Manuel du propriétaire-occupant et ont promis d'en faire autant aux autres Blitz qui auront lieu au Canada cette année.

André Robichaud, directeur de district pour l'Est de l'Ontario, Bill Beatty, directeur du Centre d'aide au logement, et Leslie Barrett-Sanderson, directrice des Communications, Marketing et SCHL International du Centre d'affaires de l'Ontario, se sont joints au vice-premier ministre John Manley pour la journée du 12 août. Ceux-ci ont également organisé la participation de la SCHL en collaboration avec Nancy MacMillan, consultante principale, Marketing et communications. Pour André, il était « tout à fait indiqué pour la SCHL de commanditer un organisme comme Habitat pour l'humanité, qui partage notre dévouement lorsqu'il s'agit d'aider les gens à réaliser leur rêve de vivre dans un logement dont ils sont propriétaires. »

« C'était incroyable de voir tout le dévouement des familles, des bénévoles et d'Habitat pour l'humanité; ils ont tous un très grand cœur. Ce fut aussi très émouvant et gratifiant de voir les familles recevoir les clefs de leur nouvelle maison. »

Un certain nombre de discours-thème ont été prononcés durant la journée de la remise officielle, dont un par M. Schreyer lui-même et un autre par M. Jean-Claude Villiard, président de la SCHL. M. Villiard a félicité tous les participants pour « leur engagement et leur dévouement », et il s'est dit fier que la SCHL ait ainsi contribué au succès du projet.



The Honourable Ed Schreyer, former Governor of Canada, and Mrs. Lily Schreyer.

L'honorable Ed Schreyer, ancien Gouverneur général du Canada, en compagnie de Mme Lily Schreyer.



Dedication Day also featured a number of keynote addresses, including Mr. Schreyer himself, as well as CMHC President Jean-Claude Villiard. Mr. Villiard congratulated everyone involved in the project for their “commitment and dedication,” and expressed CMHC’s pride in having played a part in making it a success.

“When CMHC was approached to sponsor this event, we accepted without hesitation,” he said. “We accepted because, like you, we know that communities are the foundation of society. We accepted because we understand that helping communities with their housing needs leads to a stronger and more prosperous country.”

“You have much to be proud of,” Mr. Villiard added. “By working together, communities, governments and partners such as Habitat for Humanity can improve housing and living standards that benefit all Canadians.”

“And to all the families—welcome home!” ■

To participate in a Build in your area, contact Habitat Canada at 1 800 667-5137, or on the Web at www.habitat.ca. Look for more CMHC and Habitat for Humanity success stories from across Canada, in upcoming issues of *Perspective!*



Calgary Women Get In on the Build!

Between August 6 and 17, CMHC Calgary employees Maureen Givens, Marion Belke, Sharon Downey, Sue Milburn and Marquise Dupré all took time out of their busy schedules, to participate in the first Habitat for Humanity *Women Building a Legacy* project ever held in Canada!

Begun by Habitat for Humanity in the U.S., this all-women initiative has grown into one of the organization’s most popular ongoing projects, consisting of a team of volunteers who travel across Canada and the United States with the sole purpose of building homes for Habitat.

The historic Calgary build was no exception to the rule, bringing together women from all walks of life and from across Canada and the U.S., to build a brand new duplex home for two single-parent families.

CMHC employees were involved in the pre-build, dry-walling and roofing. On Dedication Day, Elizabeth Huculak, General Manager for the Prairie, Nunavut and NWT region, also attended the ribbon-cutting event, and presented *Homeowner’s Manuals* to both families.

According to Marquise Dupré, Manager of Assisted Housing for the region and co-organizer of the CMHC contingent, it was an experience none of them are likely to soon forget.

“Do you have a Phillips?” seemed to be a common phrase heard throughout the day,” she said. “A city inspector said that we were the most polite construction crew he’s ever dealt with—we heard a lot of please, thanks and excuse me.”

“Some of us from CMHC had some experience,” she added, “but for the most part, many of the women there had never even swung a hammer! But they all learned how to do

what needed to be done, and now they have a huge number of skills they didn’t have before.”

“Having the families there with their kids—the ones whose homes we were building, as well as families who had already received a home from Habitat—was a very special and very moving experience. And working with all those women was just fantastic! At the end, we all just stood back, exhausted and exhilarated, looked up, and realized that women built this home!”



Ongoing work at Habitat for Humanity *Women Building a Legacy* project in Calgary.

Travaux réalisés dans le cadre du projet *Women Building a Legacy* d’Habitat pour l’humanité, à Calgary.

Pour participer à la construction d'une maison-Habitat dans votre région, veuillez communiquer avec Habitat pour l'humanité au Canada, au 1 800 667-5137 ou à (site Web en anglais seulement). D'autres reportages sur la collaboration entre la SCHL et Habitat pour l'humanité aux quatre coins du Canada seront publiés dans les prochains numéros de *Perspective*.

« Lorsqu'on a demandé à la SCHL de commanditer l'événement, nous avons accepté sans aucune hésitation », a-t-il déclaré. « Nous avons accepté parce que, comme vous, nous savons que les collectivités sont le fondement de la société. Nous avons accepté parce que nous comprenons qu'aider les collectivités à répondre à leurs besoins de logement mène à un pays fort et prospère. »

« Vous avez de quoi être fiers », d'ajouter M. Villiard. « En unissant leurs efforts, les collectivités, les gouvernements et les partenaires comme Habitat pour l'humanité peuvent améliorer les conditions de vie et de logement des Canadiens. »

« Et à toutes les familles bénéficiaires, bienvenue chez vous! » ■

Des femmes de Calgary font leur part!

Entre le 6 et le 17 août, Maureen Givens, Marion Belke, Sharon Downey, Sue Milburn et Marquise Dupré – des employées de la SCHL à Calgary – ont laissé de côté leur horaire chargé pour participer au tout premier projet *Women Building a Legacy* jamais réalisé au Canada.

Lancée aux États-Unis par Habitat pour l'humanité, cette initiative réservée aux femmes a pris de l'ampleur et est devenue l'un des projets courants les plus populaires de l'organisme. Ce projet fait intervenir une équipe de bénévoles qui se déplace dans différentes régions du Canada et des États-Unis dans l'unique but de construire des maisons-Habitat.

Ce projet de construction historique de Calgary ne fait pas exception à la règle. Il réunit des femmes de tous les milieux en provenance du Canada et des États-Unis afin de construire un logement duplex à l'intention de deux familles monoparentales.

Les employés de la SCHL ont participé au gros œuvre, à la pose des plaques de plâtre et à la con-

struction de la toiture. Dans le cadre de l'inauguration officielle, Elizabeth Huculak, directrice générale au Centre d'affaires des Prairies, du Nunavut et des Territoires du Nord-Ouest, a également participé à la cérémonie d'inauguration et a remis des exemplaires du *Manuel du propriétaire-occupant* aux deux familles.

Pour Marquise Dupré, directrice de l'Aide au logement dans la région et organisatrice adjointe du contingent de la SCHL, il s'agit d'une expérience que nul n'est sur le point d'oublier.

« Pendant la journée, les questions du style "as-tu un tournevis Phillips?" étaient choses courantes », a-t-elle fait remarquer. « L'un des inspecteurs de la ville nous a dit qu'il n'avait jamais eu affaire à une équipe d'ouvriers aussi polis. On a rarement entendu autant de "s'il te plaît", de "merci" et de "pardon" sur un chantier de construction. »

« Certaines d'entre nous, employées de la SCHL, avaient un peu d'expérience, a-t-elle indiqué, mais bon nombre des participantes n'avaient jamais ne serait-ce qu'utilisé un marteau! Mais elles ont toutes appris comment faire ce qu'il y avait à faire, et les voilà maintenant dotées d'une foule de compétences qu'elles n'avaient pas auparavant. »

« C'était extraordinaire et très touchant d'être en présence des familles bénéficiaires et de familles pour lesquelles une maison-Habitat avait déjà été bâtie. Et travailler avec toutes ces femmes fut une expérience tout simplement formidable! Une fois les travaux terminés, nous avons pris un peu de recul – épuisées mais en pleine euphorie – nous avons levé les yeux, et nous avons tout à coup pris conscience du fait que ce sont des femmes qui ont construit cette maison! »



“An Amazing Experience!”

> By David Stitt, Director, Administrative Services Division

CMHC Director David Stitt and his wife Rosalind Bell-Stitt took a week off work to participate in this summer’s Ed Schreyer “Blitz Build” in Ottawa. The following is David’s story of the incredible experience he had working with other volunteers during this memorable week.

What an amazing experience!!!

In our regular role in Administrative Services Division, we provide services to people who provide services to Approved Lenders/delivery agents who in turn provide services to the public. We are several layers—of the onion—removed from direct delivery, and so we are often unable to see the impact of what we do on the lives of individual Canadian families.

Last week, my wife, Rosalind Bell-Stitt, and I had the opportunity to participate in the construction of a new home for a specific family, and thereby had a direct effect on their lives. The tangible nature of the work that we did was extremely satisfying and the gratitude of the members of the family was overwhelming.

Prior to the build, we were, by no means, experienced in many of the tasks that we were asked to perform, but we were willing to learn—and learn we did. Between the two of us, we can now frame and erect walls, as well as install hurricane clips, insulation, vapour barrier, caulking, windows, strapping, drywall and siding. We are not quite ready to undertake our own construction project, but the number of new skills that we learned in a seven-day period was quite astonishing.

More importantly, however, we found out what a dedicated group of people can do when they all focus on a single goal, so long as they are willing to learn what they need to know, and apply themselves to get the job done.

The project was described as a “Blitz Build,” meaning that we were to complete the majority of the construction of eight houses in six days. When we began on Saturday morning, the “pre build” had completed the foundation and main level subfloor, but there was nothing above that. By noon on the following Friday, the exteriors of the eight houses were completed, including roof sheathing and shingles, windows and doors, siding, soffit and fascia, eavestroughs, downspouts and even the front stoops. Inside, the walls were drywalled, the electrical and plumbing were in place and the subfloor was nailed in place.

The week was probably the hottest and most humid of the entire summer in Ottawa, but the organizers ensured that we had lots of water, Gatorade® and fruit to



Rosalind Bell-Stitt and CMHC employee, David Stitt, participated in Ottawa’s Ed Schreyer “Blitz Build”.

Rosalind Bell-Stitt et David Stitt, employé de la SCHL, ont participé au blitz de construction Ed Schreyer.

keep us hydrated. Volunteers came from seven provinces and 11 states in the U.S., including Arizona and Tennessee. One of the crew leaders was from Sacramento, California, and this was his 17th build.

The physical part of the week was very rewarding, but the emotional connection and sense of teamwork with the other volunteers and the families who will occupy the homes was by far the most important and will be the most lasting memories. At the dedication ceremonies, sponsored by CMHC, the family whose house we had helped to build expressed their profound thanks to all of those involved. It was quite emotional, and capped off the whole experience with a sense of the impact each of the volunteers had on the lives of that family.

All in all, this was an experience that we wouldn’t have missed for the world. We will do it again. They don’t know yet where next year’s “Blitz Build” will be held, but there is a “Women Build” next year in Ottawa, as well as a build co-sponsored with the Lions Club which will put up three houses for people with disabilities, so we will likely start there. Depending on where in Canada the next “Blitz Build” is, we may decide to drive there and participate next year or possibly the year after.

Une expérience extraordinaire

> Par David Stitt, directeur, Division des services administratifs

David Stitt, directeur à la SCHL, et son épouse Rosalind Bell-Stitt ont pris une semaine de congé pour participer à l'Ed Schreyer Blitz Build cet été à Ottawa. Voici le récit de l'expérience incroyable qu'il a vécue à travailler aux côtés d'autres bénévoles durant cette semaine mémorable.



Quelle expérience exceptionnelle!

Dans le cadre de nos fonctions habituelles, à la Division des services administratifs, nous fournissons des services à des gens qui fournissent des services aux prêteurs agréés/agents d'administration, qui, à leur tour, fournissent des services au grand public. Compte tenu des nombreux intermédiaires qui nous séparent des clients ultimes, c'est-à-dire des familles canadiennes, il nous est souvent impossible de voir quelle incidence nos efforts ont sur leur vie.

La semaine dernière, mon épouse Rosalind Bell-Stitt et moi-même avons eu la chance de participer à la construction d'une maison pour une famille bien précise et de contribuer directement à changer les choses pour cette dernière. La nature tangible du travail que nous avons fait fut extrêmement satisfaisante, et la gratitude que nous ont témoignée les membres de la famille fut particulièrement touchante.

Avant ce projet, nous n'avions aucune expérience dans bon nombre des tâches qu'on nous demandait d'accomplir, mais nous étions prêts à apprendre, et c'est exactement ce que nous avons fait. À nous deux, nous pouvons maintenant monter des murs et poser des attaches anti-soulèvement, de l'isolant, du pare-vapeur, du calfeutrage, des fenêtres, des fourrures, des plaques de plâtre et du revêtement mural extérieur. Nous ne sommes cependant pas tout à fait prêts à entreprendre notre propre projet de construction, mais le nombre de nouvelles compétences que nous avons acquises en sept jours est assez étonnant.

Mais surtout, nous savons désormais tout ce qu'un groupe dévoué peut accomplir s'il s'emploie à atteindre un seul but, pourvu que chacun soit prêt à apprendre et à s'appliquer à la tâche.

Le projet porte le nom de « Blitz Build » parce que nous devons terminer en six jours l'essentiel des travaux de construction sur huit maisons. Lorsque nous avons commencé, le samedi matin, seuls les fondations et le

faux-plancher du rez-de-chaussée étaient en place. Le vendredi suivant, à midi, l'enveloppe des huit maisons était terminée : support de couverture, bardeaux, fenêtres, portes, revêtement mural extérieur, soffites, débords de toit, gouttières, descentes pluviales et perron. À l'intérieur, les plaques de plâtre, l'électricité, la plomberie étaient en place et le faux-plancher était cloué.

Ce fut probablement la semaine la plus chaude et la plus humide de l'été à Ottawa, mais les organisateurs ont veillé à ce que nous ayons beaucoup d'eau, de Gatorade® et de fruits pour rester bien hydratés. Le groupe comptait des bénévoles de sept provinces et de 11 États américains, dont l'Arizona et le Tennessee. L'un des chefs d'équipe est venu de Sacramento, en Californie, pour construire sa 17^e maison-Habitat.

Le travail physique réalisé durant la semaine fut très gratifiant, mais les liens émotionnels et l'esprit d'équipe entre les bénévoles et les familles bénéficiaires étaient de loin le plus important et le plus durable. Lors de la cérémonie, commanditée par la SCHL, la famille à qui était destinée la maison que nous avons aidé à construire a exprimé ses plus sincères remerciements à toutes les personnes qui ont mis la main à la pâte. Ce fut un moment chargé d'émotions, témoignant de toute l'incidence que chaque bénévole a eu sur la vie de cette famille.

En somme, il s'agit d'une expérience dont nous n'aurions pas voulu nous passer pour rien au monde. Ce sera à refaire. On ne sait pas où aura lieu le *Blitz* l'an prochain, mais il y aura un « Women Build » à Ottawa en 2003, ainsi qu'un projet co-parrainé par le Club Lions, qui érigera trois maisons à l'intention de personnes handicapées. C'est probablement ce par quoi nous commencerons. Selon l'endroit où se tiendront les prochains *Blitz* au Canada, il se peut que nous décidions de nous y rendre en voiture pour participer de nouveau à la construction d'une maison-Habitat, l'an prochain ou l'année suivante.

TOWARDS A CONSTRUCTIVE CULTURE

Taking an Organizational Culture Inventory in B.C.

Ask just about anyone in the B.C. and Yukon region about the results of their recent *Organizational Culture Inventory* (OCI), and they're likely to tell you two things.

First, that it has helped BCY acquire a reputation for having one of the most employee-focused working environments in the Corporation. Second, that we might all want to think about giving it a try!

It all began in October 2000 when Peter Friedmann, the new General Manager for the BCY region, suggested that, since 50 per cent of employees were hired during the past two years, it was perhaps time to "take a good, long look at ourselves, to find out what people thought about working here, and what kind of culture or environment staff wanted to work in."

To find the answers, they started by asking a few questions. With the assistance of an independent consulting firm, Human Synergistics, the B.C. Business Centre carried out a region-wide OCI. Consisting of a detailed questionnaire sent out to all 200+ staff, the OCI intended to build a literal "inventory of opinions" of what employees thought was working with their workplace culture, what wasn't, and what people wanted to see happen.

Through the OCI—now simply referred to as "Constructive Culture"—the region was able to boil employee feedback into a desire for a construc-

tive, positive culture, including four central conclusions: that employees want to work in teams; that they want to receive support and encouragement from management and their colleagues; that they are highly ambitious in realizing their goals; and that they want to realize their full potential.

With these guidelines in hand, a Town Hall was organized to identify issues and suggest creative solutions. Out of it came four teams of six to eight people from all levels and areas within the region, each led by two dedicated "Champions": the Centre Managers. Expert at removing any and all obstacles the teams encountered, the Centre Managers also played a major role in supporting and promoting the initiatives of each of the other teams. True "Champions" in every sense of the word, they've worked tirelessly to create, initiate and follow through on projects relating to the four objectives articulated by employees: staff education, recognition, communication, and the delegation/devolution of authority.

"The response was simply amazing," recalls Human Resources Senior Consultant, Mary Lou Thomas. "People genuinely wanted to get involved in these teams, and the work that has been done since is already being felt across the region."

One of the earliest success stories occurred in the employee continuing education area. Several employees were given the opportunity to try their hand at a different position within the region, to explore areas of interest.

In the case of Andrea Scott, Public Affairs and Programming Officer,

As Mary Lou says, "it all goes back to one of our core values: valuing and respecting individuals—our colleagues, our clients and ourselves."

"And the result has been the creation of a working environment here that is, in a word, wonderful!"

Granville Island, this meant spending three months working in Human Resources at the Vancouver Business Centre. "It was a great opportunity for me to broaden my understanding of the region, and the Corporation," Andrea says. "It also really opened up my eyes to different opportunities to further my career within CMHC, which I might not have been able to do if I hadn't had this experience!"

Events Coordinator Edmond Shum, who took on the challenge of a similar temporary transfer from the International file to Business Development, couldn't agree more. "This was a great opportunity for me to train in a completely different part of CMHC," he says, "and to get to know a different area of the Corporation. It's really helped me broaden my range and expand my horizons for where I might be able to take my career." ■

VERS UNE CULTURE CONSTRUCTIVE

Un inventaire des éléments de la culture organisationnelle en Colombie-Britannique

Demandez à pratiquement n'importe qui dans la Région de la Colombie-Britannique et du Yukon quels sont les résultats de leur récent *inventaire des éléments de la culture organisationnelle*, et ils vous diront probablement deux choses.

D'abord, que cela a contribué à donner au Centre d'affaires de la Colombie-Britannique et du Yukon la réputation d'être l'un des milieux de travail les plus orientés vers les employés à la Société. Ensuite, que tous devraient tenter l'expérience!

Tout a commencé en octobre 2000. Sachant que la moitié des employés avaient été embauchés durant les deux dernières années, Peter Friedmann, qui venait d'être nommé directeur général du Centre, pensait qu'il était peut-être temps de « jeter un bon coup d'œil sur notre bureau afin de connaître l'opinion des employés sur le travail au centre et le type de culture ou de milieu qu'ils privilégient ».

Pour connaître les réponses, il fallait d'abord poser quelques questions. Avec l'aide du cabinet d'experts-conseils

Comme l'indique Mary Lou : « cela nous ramène à l'une de nos valeurs de base, c'est-à-dire la valorisation et le respect de la personne, qu'il s'agisse d'un collègue, d'un client ou de soi-même ».

« Et le résultat fut la création d'un milieu de travail qui est, en un mot, merveilleux! »

Human Synergistics, le Centre a effectué un inventaire des éléments de la culture organisationnelle dans toute la région. Constitué d'un questionnaire détaillé envoyé à tous les employés (plus de 200), l'inventaire avait pour objet de dresser une véritable « liste des opinions » des employés et d'ainsi connaître ce qui fonctionne bien dans leur milieu de travail, ce qui ne fonctionne pas et ce à quoi ils s'attendent.

Grâce à l'inventaire, dorénavant appelé simplement « culture constructive », la région a réussi à transformer les commentaires des employés en éléments de culture positive et constructive et à dégager quatre conclusions principales : les employés veulent travailler en équipe; ils veulent recevoir de l'appui et de l'encouragement de la direction et de leurs collègues; ils sont très tenaces quand il s'agit d'atteindre leurs objectifs; et ils veulent s'épanouir pleinement.

Ces directives en main, un conseil a été mis sur pied afin de déterminer les problèmes et de suggérer des solutions créatives. Quatre équipes de six à huit personnes de tous les niveaux et domaines dans la région ont ensuite été formées, chacune étant dirigée par deux « champions » dévoués : les directeurs du Centre. Experts dans la suppression des obstacles qu'ont dû affronter les équipes, les directeurs du Centre ont également joué un rôle primordial dans l'appui et la promotion des initiatives de chacune des autres équipes. Vrais « champions » dans tous les sens du terme, ils ont travaillé sans relâche pour créer, lancer et mener à terme les projets ayant trait aux quatre

objectifs exprimés par les employés : perfectionnement des employés, reconnaissance, communication et délégation des pouvoirs.

« La réponse était tout simplement incroyable », se souvient Mary Lou Thomas, consultante principale, Ressources humaines. « Les gens voulaient vraiment participer aux équipes, et le travail effectué depuis se fait déjà sentir partout dans la région. »

L'un des premiers cas de réussite était du côté du perfectionnement des employés. Plusieurs employés se sont vus offrir l'occasion d'accepter une affectation dans un poste différent au sein de la région, afin d'explorer des domaines qui pourraient les intéresser.

Pour Andrea Scott, agente, Relations publiques et programmation, Granville Island, cela signifiait une période de trois mois aux Ressources humaines au Centre d'affaires de Vancouver. « Il s'agissait d'une bonne occasion de mieux comprendre la région et la Société », affirme Andrea. « Cela m'a vraiment fait découvrir d'autres façons de faire progresser ma carrière à la SCHL, ce dont j'aurais peut-être été incapable sans cette expérience! »

Edmond Shum, coordonnateur des événements, qui a lui aussi relevé le défi d'une affectation temporaire semblable, délaissant les activités internationales pour le développement des affaires, est du même avis. « C'était une excellente occasion de suivre une formation dans un secteur complètement différent de la SCHL, dit-il, et d'apprendre à connaître un autre domaine de la Société. Cela m'a vraiment aidé à élargir mes horizons professionnels. » ■

TAPPING INTO RESEARCH

When you think of CMHC and innovation, there's a word that immediately springs to mind: research. Among an almost endless list of innovative achievements, the following represent a few good examples of how the Policy and Research Division is finding innovative answers to a number of important old questions:

Building a better suburbia

Drawing on a three-year study of street layouts across North America, CMHC's new *Learning from Suburbia: Residential Street Pattern Design* research report attempts to answer an age-old question: how to create neighbourhoods with the peace and natural beauty of suburbs, and the "walkability" and convenience of a downtown address. Combining traditional grids with current trends towards suburban cul-de-sacs, the design would connect residential streets - and people - around a series of carefully placed public parks and squares. Developer-friendly and resident-focused, the design has already attracted considerable interest and attention, including profiles in the Ottawa Citizen newspaper as well as in several prominent academic journals and industry magazines in both Canada and the United States. The Research Highlight is available on the CMHC Web site at www.cmhc.ca/publications/en/rh-pr/socio/socio075.pdf

Crossing bridges with seniors seminars

In 2001, based on our continuing research in seniors' housing, FlexHousing™, market analysis and assisted housing, CMHC developed a series of flexible, modular seminars dealing with housing issues of primary importance to Canada's seniors. Targeted towards the residential construction industry, architects, housing professionals, consumers and non-profit housing groups, as well as the community health and home care sectors, the seminars were inspired by two fundamental beliefs: that housing research results often don't reach those who most need the information, and that health and housing are closely related in their impact on seniors' quality of life. The seminars therefore "cross two bridges" between research and everyday practice, and between health and housing. Plus, by partnering with a variety of other organizations, the seminars can be "piggy-backed" cost-effectively onto existing national, provincial or local events sponsored by the targeted group. They are also adapted and extended to a wide range of sectors. At the time of printing, some 27 seminars had already been delivered at 20 venues in nearly every region in Canada.

Simple tests for serious problems

As part of the popular *About Your House* series of fact sheets and other publications, CMHC has developed a number of simple ways for homeowners to test for several of the most common household problems, using inexpensive or even everyday household items. These tips, from using a garbage bag, some tape and a coat hanger to test for airflow from furnaces, exhaust fans and clothes dryers (*About Your House CE33*), to calibrating a relative humidity indicator with salt and water (*About Your House CE1*) or making your own low-cost moisture monitor to track moisture performance in straw bale homes, can now be found on the CMHC Web site.



Rainscreen to the rescue!

Originated as a result of research into the "Leaky Condo Problem" in Lower Mainland B.C., CMHC worked hand-in-hand with the National Research Council, Public Works and other organizations to find new ways of mitigating moisture damage in heavy-precipitation areas. The result was Rainscreen technology. In the Rainscreen system, cladding and an air space are left immediately behind all vulnerable walls, allowing any water that gets in to be instantly drained away. Today, Rainscreen technology is mandatory in new construction in Vancouver, and is also being promoted or used across the country in both low-rise and high-rise buildings, to help make them more durable, healthier, energy efficient and safer for residents.

LA RECHERCHE: DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE

Quand il est question d'innovation à la SCHL, un mot nous vient immédiatement à l'esprit : recherche. Parmi une liste quasi interminable de réalisations novatrices, nous avons choisi de présenter quelques exemples qui illustrent bien comment la Division des politiques et de la recherche trouve des réponses inédites à d'importantes questions que l'on se pose depuis longtemps.

Des banlieues mieux conçues

Fondé sur les résultats d'une étude d'une durée de trois ans sur les tracés de rues en Amérique du Nord, le nouveau rapport de recherche Learning from Suburbia: Residential Street Pattern Design (Leçons à tirer des banlieues : conception des rues dans les quartiers résidentiels) de la SCHL tente de trouver réponse à une question ancienne : comment créer des quartiers qui allient les avantages de la banlieue – à savoir tranquillité et beauté naturelle – et ceux du centre-ville – c'est-à-dire proximité et commodité? En intégrant aux traditionnels quadrilatères de nouveaux éléments de conception, entre autres les culs-de-sac si répandus dans les banlieues, les plans font communiquer les rues résidentielles – et les gens – autour d'une série de places et des parcs publics savamment disposés. Ce nouveau concept, qui plaît aux promoteurs et est axé sur le bien-être des résidents, a déjà fait couler beaucoup d'encre: des articles ont notamment été publiés dans le journal Ottawa Citizen et dans de prestigieuses revues spécialisées et des magazines du secteur de l'habitation, tant au Canada qu'aux États-Unis. Le Point en recherche (version française) est disponible sur le site Web de la SCHL à l'adresse suivante www.cmhc.ca/publications/fr/rh-pr/socio/socio075.pdf

Des « ponts » pour le logement des aînés

En 2001, la SCHL a élaboré une série de séminaires-modules flexibles traitant de questions de première importance en matière de logement pour les aînés au Canada. Le contenu des séminaires fait fond sur les résultats des recherches sans cesse réalisées dans le domaine du logement des aînés et du Bâti-FlexMC et sur les études de l'Analyse de marché et de l'Aide au logement. Les séminaires visent les intervenants du secteur de la construction résidentielle, les architectes, les spécialistes de l'habitation, les consommateurs et les organismes sans but lucratif s'intéressant à l'habitation ainsi que les personnes concernées des secteurs de la santé communautaire et des soins à domicile. Deux convictions profondes sont à l'origine de la création des séminaires. D'une part, les résultats de recherches ne sont souvent pas connus par ceux qui en bénéficieraient le plus et, d'autre part, la santé et le logement sont intimement liés pour ce qui est de leurs répercussions sur la qualité de vie des aînés. Les séminaires permettent donc « d'établir deux ponts » : un entre la recherche et la vie de tous les jours et un autre entre la santé et le logement. De plus, les séminaires peuvent être donnés en partenariat avec divers organismes et donc être greffés de manière économique à des activités nationales, provinciales ou locales parrainées par les groupes cibles. Ils peuvent également être adaptés et ainsi toucher une vaste gamme de secteurs. Au moment de mettre sous presse, quelque 27 séminaires avaient été donnés à 20 différents endroits, dans presque toutes les régions au pays.

Des tests simples pour des problèmes complexes

Avec sa populaire série de feuillets documentaires Votre maison et d'autres publications, la SCHL offre aux propriétaires-occupants des façons simples de tester plusieurs des problèmes d'habitation les plus courants à l'aide de dispositifs de faible coût ou même d'articles présents dans la plupart des maisons. Les lecteurs apprennent ainsi à estimer le débit d'air des registres du générateur d'air chaud, des ventilateurs d'extraction et du tuyau d'évacuation de la sècheuse avec un sac à ordures, du ruban adhésif et un cintre (Votre maison CF33); à calibrer un hygromètre avec de l'eau et du sel (Votre maison CF1) ou à fabriquer eux-mêmes un dispositif peu dispendieux pour mesurer le taux d'humidité dans les maisons en ballots de paille. Tous ces renseignements sont dorénavant versés dans le site Web de la SCHL.



L'écran pare-pluie à la rescousse!

Par suite de l'endommagement par l'humidité de copropriétés dans la région du Lower Mainland de la Colombie-Britannique, la SCHL a collaboré avec le Conseil national de recherches du Canada, Travaux publics et d'autres organismes afin de trouver des méthodes novatrices en vue de résoudre les problèmes associés à un excès d'humidité dans les zones de forte précipitation. Les travaux réalisés ont mené à la mise au point de la technologie des écrans pare-pluie. Cette technologie suppose de ménager un vide d'air derrière le parement de tous les murs vulnérables, afin d'évacuer instantanément l'eau qui s'infiltré. La mise en œuvre de ces écrans est aujourd'hui obligatoire pour tout logement construit à Vancouver. Les écrans pare-pluie sont publicisés et parfois utilisés dans d'autres régions du pays pour les immeubles de faible hauteur et les tours d'habitation, de manière à accroître la durabilité, la salubrité et l'efficacité énergétique des bâtiments ainsi que la sécurité des résidents.

PERSPECTIVE, KEEP IT IN SIGHT!

> by Mario Beauchemin, Trainer, French as a Second Language, National Office

For CMHC employees to achieve their language learning goals, they must be provided with quality, innovative training that is integrated into their work environment.

For the past two years, CMHC has made available to all personnel a number of different tools to facilitate Second Language Training. However, while very useful, these tools are still only one component. The fact is, we need not listen to specialized CD-ROMs or visit Web sites to acquire or improve our language skills. Every day we must deal with various documents, situations or events that permit each and everyone to practice these skills.

As a language trainer at CMHC over the last ten years, I have gradually integrated and adapted innovative training activities, such as using corporate publications and documents like the Annual Report and the Corporate Plan. *Perspective* is an indispensable, multi-purpose tool, mainly on account of its coverage of a great variety of topics.

While there may be many ways to use *Perspective*, I feel that, to be appropriate, a selected article should meet the following criteria:

- It should not be too long.
- The topic should allow learners to see an aspect or a service or to gain a better understanding of CMHC realities, at National Office or in a given region.
- There should be both CMHC terminology and vocabulary specific to a group or area of activity.

- The article should provide opportunities for parallel activities, such as grammatical analysis, debates, re-use of the words in different contexts, etc.

An activity based on a *Perspective* article could be conducted as follows:

1. Choose a few paragraphs or the whole article.
2. Read the selected text in a group, with emphasis on pronunciation.
3. Identify new vocabulary and clarify the meaning.
4. Check that the messages have been understood.
5. Analyze the structures used.
6. Create a communication activity based on the article (simulation, role playing, debate, etc.).

I believe that, used wisely, *Perspective* is certainly a flexible and effective way of developing language skills in a context of interest to employees, that is, one that discusses challenges and issues related to their work environment.

If you want to improve your vocabulary or your second language competencies, I invite you to read *Perspective* articles in a language other than your mother tongue. By keeping *Perspective* in sight, you will also be enhancing your basic knowledge of CMHC's mandate, objectives and business lines! ■



PÉRSPECTIVE, MOI JE M'EN SERS!

> par Mario Beauchemin, formateur en français langue seconde, Bureau national

Pour que les employés et la Société puissent atteindre leurs objectifs d'apprentissage linguistique, la formation offerte doit être de qualité, innovatrice et intégrée à l'environnement de travail.

Depuis deux ans, la SCHL offre des outils à tous les employés afin de faciliter la formation en langue seconde. Cependant, ces outils très utiles ne constituent qu'une partie des composants. En fait, nul n'est besoin pour nous d'avoir recours à des CD-ROM spécialisés ou de visiter des sites Web pour l'apprentissage ou l'amélioration de nos compétences linguistiques. Nous sommes exposés tous les jours à divers documents, situations ou à des événements qui permettent à tous et chacun de mettre ces compétences en pratique.

En tant que formateur linguistique à la SCHL, au cours des dix dernières années, j'ai graduellement intégré et adapté des activités de formation innovatrices, telles l'utilisation de publications et documents de la Société, comme le Rapport annuel et le Plan d'entreprise. La revue *Perspective* constitue un outil à usages multiples indispensable, principalement en raison de la grande variété des sujets qui y sont traités.

Bien qu'il y ait plusieurs façons d'utiliser *Perspective*, le choix d'un article approprié devrait, selon moi, répondre aux critères suivants :

- l'article ne doit pas être trop long
- le sujet doit permettre aux apprenants de voir un aspect, un service ou de mieux connaître les réalités de la Société, au Bureau national ou dans une région du pays

- il doit comporter du vocabulaire de la Société, mais aussi du vocabulaire particulier à un groupe ou à un domaine d'activité
- l'article doit offrir des possibilités d'activités parallèles; analyse grammaticale, débat, réutilisation des mots en différents contextes, etc.

Une activité basée sur un article de *Perspective* pourrait se présenter comme suit :

1. choisir quelques paragraphes, ou l'article au complet
2. lire en groupe, en faisant attention à la prononciation
3. identifier le nouveau vocabulaire et clarifier le sens
4. vérifier la compréhension des messages
5. faire l'analyse des structures utilisées
6. créer une activité communicative à partir de cet article (simulation, jeu de rôle, débat, etc.)

Je crois que l'utilisation judicieuse de la revue *Perspective* constitue certainement une façon souple et efficace de développer des habiletés linguistiques dans un cadre contextuel intéressant pour les employés, c'est-à-dire celui des défis et des enjeux liés à leur environnement de travail.

Si vous voulez améliorer votre vocabulaire ou vos connaissances dans une langue seconde, je vous invite donc à lire les articles de *Perspective* dans une langue autre que votre langue maternelle. Ce faisant, vous pourrez aussi perfectionner vos connaissances fondamentales des secteurs d'activités, des objectifs ou du mandat de la Société! ■



RRAP “RAP” SESSION

National RRAP Workshop

On June 18-20, 2002, Residential Rehabilitation Assistance Program (RRAP) representatives from across CMHC came together at National Office for a very special event: the first National RRAP Workshop and Training Session in over eight years.

The Workshop was hosted by Assisted Housing Division and was designed to introduce staff to several key changes and improvements to the RRAP guidelines. The changes resulted from the findings of a comprehensive review of some delivery files in the summer of 2001 and feedback from delivery staff on changes that were required to the guidelines.

A Guideline Improvement Team was created, the revisions were drafted and approved with the idea of the Workshop as a logical final step to introduce the new guidelines to the RRAP team at once.

A true multifunctional team effort, the Workshop relied on experts from outside of Assisted Housing, bringing together employees from Legal, Finance, Communications, and Research to share their views and expertise. Deborah Taylor, Director, Assisted Housing Division, National Office set the tone for the session by giving the opening remarks. Then, three days of training, with work on case studies and Q&As sessions provided attendees with a much deeper understanding of how the new guidelines would affect their work, and what it would mean for more effective client delivery. Participants also shared their experiences and discussed best practices throughout the session.



From left to right / De gauche à droite – front row/première rangée : Christina Walton, Lise Riopel, Cindy Donnelly, Sabrina Bercier, Grace Couto, Peter MacDonald, Lorella Sahakian, Gary Glauser.

Middle row/rangée du milieu : Boris Shapas, Janine Zimmer, Marie-Josée Denis, Maria Nardi, Julie McCann.

Back row/rangée à l'arrière : Cathy Aquilina, Vania Farina, Janet Wilson, Bev Fritz, Kim McLean, Linda Gauthier, Brad Uberig

Workshop Coordinators, Gary Glauser and Marie-Josée Denis, echoed that the Workshop was also “a fantastic opportunity to get everyone together - to put faces to names, discuss mutual issues and solutions, and establish a real national network to work together in the future, and share information and lessons learned across the regions.”

As far as the participants were concerned, the Workshop was a success. Comments received included such sentiments as “the workshop was a great opportunity for field delivery staff to meet and mix with other colleagues from other regions,” that

will “help in establishing a national network, which is so important in program delivery.” Almost unanimously, those who attended suggested that more such training sessions, held on a regular basis, would be a huge benefit to all involved in the program.

One of the Corporation’s hallmark programs, RRAP helps low-income Canadians, people with disabilities and Aboriginal people improve their housing conditions. Currently, RRAP programs are delivered by CMHC in B.C., the Yukon, Alberta, Ontario and P.E.I. ■

SÉANCE SANS PAREILLE SUR LE PAREL

Atelier national sur le PAREL

Du 18 au 20 juin 2002, des représentants du Programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL) de toutes les régions se sont réunis au Bureau national pour un grand événement : le premier atelier national de formation sur le PAREL depuis plus de huit ans.

L'atelier était organisé par la Division de l'aide au logement et servait à présenter au personnel plusieurs modifications et améliorations clés apportées aux directives du PAREL. Les changements découlent des conclusions tirées après un examen complet de quelques fichiers d'administration au cours de l'été 2001, ainsi que des commentaires formulés par le personnel chargé de l'application du PAREL sur les modifications requises aux directives.

Une équipe d'amélioration des directives a été formée, et les révisions ont été rédigées, puis approuvées. Un atelier était considéré comme la conclusion logique pour présenter les nouvelles à l'équipe du PAREL.

Fruit d'une véritable collaboration de l'équipe multifonctionnelle, l'atelier misait sur l'apport de spécialistes de l'extérieur de l'Aide au logement, notamment du Contentieux, des Finances, des Communications et de la Recherche, qui sont venus partager leurs vues et leur expertise. Deborah Taylor, directrice, Division de l'aide au logement, Bureau national, a donné le ton de la séance en prononçant l'allocution d'ouverture. Ont suivi trois jours de formation, avec travaux sur des études de cas et séances de questions et réponses, qui ont permis aux participants de mieux comprendre l'incidence des nouvelles directives sur

leur travail et de voir comment cela peut mener à une administration plus efficace pour les clients. Les participants ont également échangé sur leurs expériences et discuté de pratiques exemplaires tout au cours de la séance.

Gary Glauser et Marie-Josée Denis, coordonnateurs de l'atelier, ont tous deux indiqué que l'atelier était également « une occasion fantastique de se réunir, d'associer un visage aux noms, de discuter de problèmes et de solutions communs, ainsi que d'établir un authentique réseau national pour une collaboration future et de diffuser l'information et les leçons tirées dans les régions ».

Du point de vue des participants, l'atelier a été un succès. Voici certains des commentaires reçus : « l'atelier était une excellente occasion pour les employés chargés de l'application du PAREL dans les bureaux extérieurs de se réunir et de rencontrer des collègues d'autres régions. »; « l'atelier aidera à établir un réseau national, ce qui est très important dans l'application du Programme ». De façon presque unanime, les participants ont indiqué que d'autres séances de formation de ce genre, tenues sur une base régulière, seraient très utiles à toutes les parties concernées par le Programme.

L'un des programmes les mieux connus de la Société, le PAREL aide les Canadiens et Canadiennes à faible revenu, les personnes handicapées, ainsi que les Autochtones à améliorer leurs conditions de logement. À l'heure actuelle, la SCHL applique le PAREL en Colombie-Britannique, au Yukon, en Alberta, en Ontario et à l'Île-du-Prince-Édouard. ■

Fruit d'une véritable collaboration de l'équipe multifonctionnelle, l'atelier misait sur l'apport de spécialistes de l'extérieur de l'Aide au logement, notamment du Contentieux, des Finances, des Communications et de la Recherche, qui sont venus partager leurs vues et leur expertise.

DIVERSITY WORKS!

Quebec “Open Air Day” Proves that Actions Speak Louder than Words

When it comes to raising awareness of the value, vigor and variety of diversity at CMHC, actions always speak louder than words!

Designed to provide some much needed (and well deserved) “R&R,” some 60 employees took part in activities that included golf, cycling, walking tours and other games and recreation. However, presented as part of the fun, organizers also wove a number of diversity-related activities throughout the event, to help give interested employees a much greater appreciation for the challenges faced by people with disabilities every day.

The highlight was an “Open Air Activity Olympiad,” organized by the Regional Diversity Committee, the CMHC Montréal Recreation Club and a local association specializing in sports and leisure for people with disabilities. After dividing into teams, participants competed in a series of activities designed to give them a first-hand glimpse of the realities faced by people with disabilities.

In one instance, employees who chose to participate were blindfolded,

and then led by guides through a complete meal as though they were seeing impaired, from finding their food to finishing the last bite. Other staff took advantage of the opportunity to engage in a good-natured competition, including a wheelchair relay race, volleyball played with balls that were too soft to simulate the gripping

challenges associated with certain disabilities, and a round of boccia.

The day ended with an official Awards Ceremony for the victorious teams. But between the beautiful weather, the enhanced awareness of the participants and the Diversity Day 2002 was without a doubt a “winning” experience for everyone! ■



Quebec Service Centre employees participating in an “Open Air Activity Olympiad” day.



LA DIVERSITÉ, ÇA MARCHE!

La journée de plein air de la région du Québec a prouvé que les actes sont plus éloquents que les mots

Le mercredi 12 juin, une journée de plein air organisée tout près de Montréal à l'intention des employés a prouvé que, quand il s'agit de sensibiliser les employés à l'importance, à la vigueur et aux nombreuses formes de la diversité à la SCHL, les actes sont toujours plus éloquents que les mots!

Lors de cette journée de repos et de récupération (bien méritée), une soixantaine d'employés de la SCHL ont pu s'adonner aux activités de leur choix : golf, vélo, promenade, jeux et autres divertissements. Toutefois, les organisateurs ont profité de

l'occasion pour proposer aux personnes intéressées des activités sur la diversité, qui avaient pour but de leur faire prendre conscience des défis que les personnes handicapées doivent surmonter au quotidien.

Le clou de la journée a été l'Olympiade organisée conjointement par le Comité sur la diversité de la région, le club récréatif du bureau de la SCHL à Montréal et une association locale oeuvrant dans le domaine des sports et des loisirs pratiqués par les personnes handicapées. Après avoir formé des équipes, les participants se

sont mesurés dans des épreuves visant à les exposer directement aux réalités de ces personnes.

L'une des épreuves consistait à manger tout un repas avec un bandeau sur les yeux. Même s'ils recevaient l'aide d'un guide, les participants devaient trouver la nourriture et vider leur assiette! Les autres compétitions, qui se sont déroulées dans la bonne humeur, consistaient en une course à relais en fauteuil roulant, une partie de volley-ball avec un ballon trop mou (pour simuler la difficulté de préhension liée à certaines incapacités) et un jeu de boules apparenté à la pétanque.

La journée a été clôturée par la remise de prix aux équipes victorieuses. En plus du beau temps qui était au rendez-vous, la Journée de la diversité 2002 a été une occasion de sensibilisation où tout le monde est sorti gagnant! ■



Des employés de la région du Québec participent à la journée d'Olympiade.

Insurance and Securitization Says Thanks For Your Stories!

In recognition of the importance of sharing with our clients examples of how CMHC understands, respects and values diversity, earlier this year, Insurance and Securitization sent out an invitation to its employees, asking for stories about how they integrate diversity principles and practices into their daily work.

And in true CMHC spirit, Insurance and Securitization employees responded in full force! Some 35 stories have been collected so far, and some are now available for viewing on our Web site. Just click on and look under Mortgage Insurance for Lenders.

This web feature will be updated over the next months, so be sure to bookmark this page and check back often! In the meantime, many thanks

to all of you who responded and shared your experiences of how diversity works. This project is a success because of you.

And keep those stories coming! If you have any questions or a story you'd like to share, send an e-mail to diversXP@cmhc-schl.gc.ca or contact the Insurance and Securitization Diversity Team member in your region:

- National Office: **Deborah Fiddes**
- Atlantic: **Louise Nowlan**
- Quebec: **Nathalie Lessard**
- Ontario: **Claudia Alvarado-Colin**
- Prairie, Nunavut and NWT: **Crystall Joscak**
- BC and Yukon: **Doug Hansen**



WITH REGRET

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

PENSIONERS	DATE (2002)	BRANCH/DIVISION
John W. Payne	May 8	Montreal Branch
Beulah Eveline	June 1	Sudbury Office
Myrtle Young	July 13	Hamilton Office
Doria Bourbeau	July 21	Hull Office
William Ritchie	July 24	Winnipeg Office
Joseph M. White	July 26	Residential and Community Improvement Division, NO
Robert George Clauson	July 27	British Columbia Regional Office
James Gronau	July 30	Support Centre, NO
Paul Carrier	August 5	Laval Office
Jean E.D. Zinck	September 1	Administration Division, NO

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

L'Assurance et la Titrisation vous remercie pour vos histoires!

De gauche à droite/from left to right – rangée du haut/top row : Doug Hansen, Jacqueline Lawrence, Michel Patenaude, Tracy Rutherford, Deborah Fiddes.

Rangée du milieu/middle row : Natalie Lessard, Claudette Carpentier, Sharon Matthews.

Rangée du bas/bottom row : Bernie Burns, Nancy Wehbi, Crystall Joscak, Arlene Clarke

Il est important de présenter à nos clients des témoignages des efforts que nous mettons à comprendre, à respecter et à valoriser la diversité à la SCHL. Plus tôt cette année, le Secteur de l'Assurance et de la Titrisation a lancé un appel à ses employés pour leur demander de décrire comment ils ont intégré les principes de la diversité dans leur travail de tous les jours.

Dans un esprit de solidarité propre à la SCHL, les employés du secteur ont répondu massivement à l'appel! Nous avons reçu 35 histoires jusqu'à présent, dont certaines sont déjà affichées sur notre site Web. Pour les lire, vous n'avez qu'à consulter la rubrique Assurance prêt hypothécaire pour les prêteurs.

Cet élément du site Web sera mis à jour au cours des prochains mois, alors

assurez-vous de créer un signet pour cette page et de la consulter souvent! En attendant, nous tenons à remercier tous ceux qui ont répondu à l'appel et qui ont partagé leur expérience de la diversité avec nous. Si cette initiative est un succès, c'est grâce à vous.

Continuez de nous écrire! Si vous avez des questions ou une histoire à partager, envoyez un courriel à l'adresse diversXP@cmhc-schl.gc.ca ou communiquez avec le membre de l'équipe de la diversité de l'Assurance et de la Titrisation qui représente votre région:

- National Office: **Deborah Fiddes**
- Bureau national: **Deborah Fiddes**
- Atlantique: **Louise Nowlan**
- Québec : **Nathalie Lessard**
- Ontario :
Claudia Alvarado-Colin
- Prairies, Nunavut et T.N.-O. :
Crystall Joscak
- C.-B. et Yukon : **Doug Hansen**

AVEC REGRET

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

RETRAITÉS	DATE (2002)	POINT DE SERVICE/DIVISION
John W. Payne	8 mai	Bureau de Montréal
Beulah Eveline	1 ^{er} juin	Bureau de Sudbury
Myrtle Young	13 juillet	Bureau de Hamilton
Doria Bourbeau	21 juillet	Bureau de Hull
William Ritchie	24 juillet	Bureau de Winnipeg
Joseph M. White	26 juillet	Division de l'amélioration résidentielle et communautaire, BN
Robert George Clauson	27 juillet	Bureau régional de la Colombie-Britannique
James Gronau	30 juillet	Centre de soutien, BN
Paul Carrier	5 août	Bureau de Laval
Jean E.D. Zinck	1 ^{er} septembre	Division de l'administration, BN

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

PENSION AND BENEFITS CORNER

In this issue of the Pension and Benefits Corner, the Compensation, Pension and Benefits team asks:

- **Did you know?**

Did you know that if you join or leave the Corporation, you may be eligible to transfer your pension credits to or from another employer under the terms of a Reciprocal Transfer Agreement (RTA)?

CMHC pursues agreements with other employers based on requests from employees and has successfully reached agreement with 18 external organizations, two of which were recently signed with the Ontario Municipal Employee Retirement System (OMERS) and the City of Winnipeg. For a complete list of current agreements, please refer to CMHC's Pension Plan Annual Report or the Pension Information Database, available on HR On-Line.

- **Coordination of Health and Dental Benefits: What is it and how does it work?**

As with most employer-sponsored benefits programs, CMHC has a coordination of benefits provision that allows for expenses to be reimbursed under more than one plan, providing the total amount reimbursed doesn't exceed the actual expenses incurred.

This means that couples (married or common law) who are both covered under their respective employer group insurance plans can generally receive

full reimbursement of their medical and dental expenses, and those of their eligible dependents. This provision also applies to couples who are both members under the CMHC plans.

- **When submitting a claim:**

As an employee, you must first submit your claim to the plan of which you are the principal member. If the expense is either not covered or isn't 100 per cent reimbursed, you can then submit a claim for the remaining amount to your spouse's plan.

For dependents, submit the claim to the plan of the spouse or parent with the earlier birthday in the calendar year. If you are divorced or separated, submit the claim first to the plan of the spouse with custody of the child. Again, if the expense is not covered or 100 per cent reimbursed, you can submit a claim for the remaining amount to the other parent's plan. ■

For details on benefits provided by CMHC, refer to your benefits booklet available on HR On-Line, ask your HR representative or contact Great-West Life Assurance, CMHC's insurance carrier, at 1 800 663-2817 (in Quebec) or 1 800 957-9777 (elsewhere in Canada).

CMHC awarded Energy and Environmental Building Association's international 2002 Technical Achievement Award at the Excellence in Building Conference in Arizona for our impact on the way houses are built across the world. Stay tuned for more details in the December *Perspective*.

LA RUBRIQUE SUR LES PENSIONS ET LES AVANTAGES SOCIAUX

Dans ce numéro, on répond aux questions suivantes:

- **Le saviez-vous?**

Lorsqu'un employé arrive à la SCHL, il peut faire transférer les droits à pension qu'il a accumulés chez son ancien employeur si ce dernier a signé un accord réciproque de transfert de pension avec la SCHL. De même, à votre départ de la SCHL, vous pourriez faire transférer vos droits à pension chez votre nouvel employeur si un tel accord a été conclu entre ce dernier et la SCHL.

La SCHL conclut des accords réciproques avec d'autres employeurs par suite de demandes formulées par les employés. Dix-huit accords de ce genre ont été signés, dont deux récemment. Le premier concerne le Régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario (OMERS) et le second, la ville de Winnipeg. Pour consulter la liste complète des ententes de réciprocité en vigueur, veuillez vous reporter au Rapport annuel du Régime de retraite de la SCHL ou à la base de documents du Régime de retraite, que vous trouverez dans RH en ligne.

- **Coordination des prestations pour soins de santé et soins dentaires: qu'est-ce que c'est et comment ça fonctionne ?**

Comme la plupart des régimes d'avantages sociaux parrainés par l'employeur, les régimes de la SCHL ont une disposition qui prévoit la coordination des prestations. Cette disposition permet que les frais médicaux ou dentaires déboursés soient remboursés par plus d'un régime, pourvu que le montant total du remboursement ne dépasse pas le montant déboursé pour ces frais.

Autrement dit, les conjoints (mariés ou non) qui bénéficient tous deux d'un régime d'assurance collective offert par leur employeur peuvent habituellement se faire rembourser la totalité de leurs frais médicaux et dentaires, et ceux des personnes à leur charge. Cette disposition s'applique également aux conjoints qui sont tous les deux des participants aux régimes de la SCHL.

- **Au moment de soumettre une demande de règlement:**

Comme employé, vous devez d'abord soumettre votre demande au régime dont vous êtes le participant principal. Si les frais ne sont pas couverts par la garantie ou s'ils ne sont pas remboursés à 100%, vous pouvez ensuite soumettre une demande du montant restant au régime de votre conjoint.

Dans le cas des personnes à charge, il faut soumettre la demande de règlement au régime du conjoint ou du parent dont la date d'anniversaire arrive en premier dans l'année. Si vous êtes divorcé(e) ou séparé(e), vous devez commencer par soumettre la demande au régime du conjoint qui a la garde de l'enfant. Encore une fois, si les frais ne sont pas couverts par la garantie ou s'ils ne sont pas entièrement remboursés, vous pouvez ensuite soumettre une demande du montant restant au régime d'assurance de l'autre parent. ■

Lors de la conférence Excellence in Building tenue en Arizona, le prix international 2002 Technical Achievement de l'Energy and Environmental Building Association a été décerné à la SCHL pour l'impact qu'elle a apporté sur la façon dont les maisons sont construites à travers le monde. Vous trouverez plus de détails dans le *Perspective* de décembre.

Pour obtenir plus de détails sur les avantages sociaux de la SCHL, veuillez consulter le cahier d'information sur les avantages sociaux dans RH en ligne. Vous pouvez également vous adresser à votre représentant(e) en ressources humaines ou communiquer avec la Great-West, compagnie d'assurance-vie (l'assureur de la SCHL), au numéro 1 800 663-2817 (si vous appelez du Québec) ou 1 800 957-9777 (si vous appelez d'ailleurs au Canada).

CONFERENCES AND EVENTS ACROSS CANADA

Throughout the year, CMHC representatives participate in a wide variety of housing-related conferences and events across the country to meet with our clients and partners, promote our products and services, and increase awareness and visibility.

On November 24 to 26, Toronto will play host to the **Canadian Institute of Mortgage Brokers and Lenders (CIMBL) Annual Conference**. Some events in which CMHC participated in recent months include:

Winnipeg's Festival of Architecture (RAIC)

On June 6 to 8, CMHC participated as a Silver Sponsor of the **Royal Architectural Institute of Canada's (RAIC) Festival of Architecture** in Winnipeg, Manitoba. During the event, CMHC was able to promote best practices and profitable design solutions through three well-attended technical seminars, as well as a bus tour focusing on seniors' housing needs.

The tour in particular generated a great deal of awareness of the possibilities for innovation in the area of seniors' housing. With the assistance of RAIC, CMHC took delegates to two housing projects that showcased some of the innovative approaches developed in Winnipeg.

Beginning at the Fred Douglas Heritage House, architect Harry Haid led visitors through the different approaches developed to accommodate this quality home for seniors in a heritage building. At the second stop, Rosewood Village, President, CEO and architect Jurah Bohna presented the 12 homes containing 12 bedroom suites each as a cost-effective alternative to personal care homes for seniors.

Our congratulations to the planning committee team for yet another successful initiative!



CMHC's mobile tour included visits to the Fred Douglas Heritage House and Rosewood Village.

Pendant leur tournée, les représentants de la SCHL ont visité la Fred Douglas Heritage House et le Rosewood Village.

CONFÉRENCES ET ÉVÉNEMENTS ORGANISÉS UN PEU PARTOUT AU CANADA

Tout au long de l'année, des représentants de la SCHL prennent part à une grande variété de conférences et d'événements organisés un peu partout au pays dans le domaine de l'habitation, pour rencontrer des clients et des partenaires de la SCHL, promouvoir ses produits et services, et accroître sa notoriété et sa visibilité.



Ainsi, du 24 au 26 novembre 2002, la SCHL sera présente à la Conférence annuelle de l'**Institut canadien des courtiers et des prêteurs hypothécaires (ICCPH)**, qui aura lieu à Toronto. Voici certains événements auxquels la SCHL a participé ces derniers mois :

Festival d'architecture tenu à Winnipeg (IRAC)

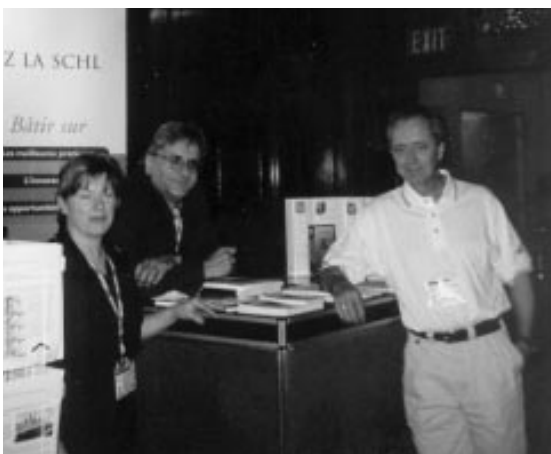
Du 6 au 8 juin, la SCHL a participé en tant que commanditaire ARGENT du *Festival d'architecture* organisé par l'**Institut royal d'architecture du Canada (IRAC)** à Winnipeg, au Manitoba. Durant l'événement, la SCHL a pu promouvoir des pratiques exemplaires et des solutions de conception profitables grâce à trois séminaires techniques fort courus, et à une visite en autobus axée sur les besoins de logement des aînés.

La visite, en particulier, a permis de vraiment prendre conscience des possibilités d'innovation dans le domaine du logement des aînés. Avec l'aide de l'IRAC, la SCHL a fait visiter aux délégués deux ensembles

résidentiels présentant certaines des approches novatrices élaborées à Winnipeg.

Tout d'abord à la « Fred Douglas Heritage House », l'architecte Harry Haid a montré aux visiteurs les différentes mesures prises pour adapter cette résidence de qualité aux besoins des personnes âgées, dans un édifice du patrimoine. Au second arrêt, le « Rosewood Village », le président, premier dirigeant et architecte Jurah Bohna, a présenté les 12 maisons contenant chacune 12 suites comme étant une solution rentable aux centres d'hébergement pour les personnes âgées.

Toutes nos félicitations à l'équipe chargée de la planification pour avoir organisé une autre initiative couronnée de succès!



Kiosque de la SCHL / CMHC booth –
De gauche à droite / From left to right :
Sandra Marshall, Jim Zamprelli, Bill Semple.

Making Waves in Vancouver (CIP)

The **Canadian Institute of Planners (CIP)** represents and supports professional planners in Canada, and is a national advocate for healthy, sustainable and livable communities created through effective planning. CMHC's participation and sponsorship of CIP's 2002 Annual Conference: *Making Waves*, held in Vancouver from May 26 to 29, underscored our commitment to supporting and encouraging this common purpose.

A keynote speaker at the conference—Dr. H. Peter Oberlander, first director of the University of British Columbia's School of Community and Regional Planning, who was also associated with CMHC during the 1970s through the Ministry of State for Urban Affairs—spoke of CMHC's long-standing support for the development of urban planning and the planning profession in Canada. Today, the Corporation

continues to hire professional planners, and carries out research into land-use planning approaches, urban infrastructure and affordable housing.

CMHC staff presented a workshop entitled "New Tools for Affordable Housing," which highlighted the tools we offer to help municipalities in planning affordable housing initiatives. John Engeland, Policy and Research Division, demonstrated the *Housing in Canada* CD-ROM database that planners can use to assess current and

future housing needs. Stephen Hall, British Columbia and Yukon Business Centre, described how the Canadian Centre for Public-Private Partnerships in Housing helps municipal planners and housing groups use innovative partnerships to develop affordable housing in their communities. Finally, at CMHC's booth, delegates also had the opportunity to meet with CMHC staff, and learn more about our sustainable community planning research and information. ■



Mark Holzman, Anand Mishra

CMHC staff presented a workshop entitled "New Tools for Affordable Housing," which highlighted the tools we offer to help municipalities in planning affordable housing initiatives.



« On fait des vagues » à Vancouver (ICU)

L'Institut canadien des urbanistes (ICU) représente et appuie les urbanistes professionnels au Canada ; il est, à ce titre, défenseur national des collectivités saines, durables et vivables créées grâce à une planification efficace. En participant au Congrès annuel de l'ICU 2002 « **On fait des vagues** » tenu du 26 au 29 mai dernier à Vancouver, et en parrainant l'activité, la SCHL a souligné son engagement à soutenir et à encourager cet objectif commun.

Conférencier d'honneur au congrès, le Dr H. Peter Oberlander — premier directeur de la *School of Community and Regional Planning de l'University of British Columbia*, qui a aussi été associé à la SCHL durant les années 1970 par l'intermédiaire du département d'État chargé des Affaires urbaines — a parlé de l'appui de longue date de

la SCHL au développement de l'urbanisme, et de la profession d'urbaniste au Canada. Aujourd'hui, la Société continue d'embaucher des planificateurs professionnels, et effectue des recherches sur les méthodes d'aménagement du territoire, l'infrastructure urbaine et le logement abordable.

Les représentants de la SCHL ont donné un atelier sur les nouveaux outils de production de logements abordables, dans lequel ils ont fait ressortir les instruments offerts par la SCHL pour aider les municipalités à planifier des initiatives de logement abordable. John Engeland, de la Division des politiques et de la recherche, a fait une démonstration de la base de données sur CD-ROM *Le logement au Canada* que les planificateurs peuvent utiliser pour évaluer les besoins de logement actuels

et futurs. Stephen Hall, du Centre d'affaires de la Colombie-Britannique et du Yukon, a expliqué comment le Centre canadien du partenariat public-privé dans l'habitation aide les planificateurs municipaux et les groupes concernés par le logement à recourir à des partenariats novateurs pour produire des logements abordables dans leurs collectivités. Enfin, au kiosque de la SCHL, les délégués ont aussi eu l'occasion de rencontrer les représentants de la SCHL et d'en apprendre davantage sur nos recherches et notre information concernant la planification de collectivités durables. ■



Mark Holzman, Dr. Peter Oberlander

Des participants à l'atelier sur les nouveaux outils de production de logements abordables.

Participants at the "New Tools for Affordable Housing" Workshop.

In Your Community

In this new feature, **Perspective** profiles examples of employees across the country who are getting involved in their communities to lend a helping hand, and make a difference. In this issue: innovative community involvement in Sudbury and Winnipeg!

Sudbury Office Creates Innovative Solutions to Community Challenges

With the International Year of Volunteers just a few short months behind us, we're all more aware than ever of just how important it is to lend a hand to those who need it the most.

But sometimes it can be difficult to find the right way to turn good will into action.

At CMHC's Sudbury office, they've not only risen to the challenge of helping out their community. They've made it personal. And the result is a story that is both innovative and inspiring.

Working in—and with—the community

"It all started about three or four years ago," explains Arnie Gallo, Corporate Representative, Northern Ontario.

"The office had always participated in a lot of charity events in the community. But, in addition to what we do in our work, we wanted to make a personal contribution to some local causes that were important to us. So beginning in 1998 or 1999, we decided to take it a little further, and over time it's grown into something pretty remarkable."

That "little further" meant a concerted effort on behalf of each of the 20-some staff, all of whom made it their personal business to find out where the real challenges in their city were, and how they could work together to fix them.

At first, they simply upped the ante in the fundraising efforts that were already taking place. But as the success of their efforts increased, so did the amount of funds being raised, and it soon became clear that a more formal method had to be adopted to decide where—and how—to spend the money.

A new take on some good ideas

Led by Arnie and Real Estate Officer, Louise Duke, a committee was set up to oversee the growing list of fundraising opportunities.

Despite being a relatively small office, their work began to have a significant impact, raising the local profile of CMHC in the process. Among other activities, fundraising initiatives included a golf tournament, client receptions, silent auctions, clothing and food bank drives, prize draws and more.

Decisions on where to lend assistance, however, have remained open and democratic. All employees are invited to bring projects or ideas to the committee, which then reviews them and decides how they can best help out on a case-by-case basis.

"Basically, anyone in the office who has an idea can bring it to the committee," Louise says.

"That gets everyone excited about it, so everyone participates and helps out. Even former employees come by to help out, and want to be kept informed! It also means we've been able to help a lot of the very worthy causes that employees have brought forward."

A win-win partnership

Plus, rather than simply giving money away on a one-time-only basis, the group decided to use the results of their efforts to establish endowment funds dedicated to particular groups or causes, and then concentrate on growing those funds.

Once they have grown enough to be self-supporting, interest from the funds will be used to help out throughout the community. In this way, the capital stays secure, and the money raised can go on helping out year after year.

For an objective this ambitious, another novel solution was needed. So the Sudbury team decided that it was time to take on a partner who knew the city's charitable organizations better than anyone: the Sudbury Community Foundation (SCF).





Dans nos collectivités

Cette nouvelle rubrique de Perspective nous fait connaître les activités d'employés de toutes les régions du pays qui participent à la vie dans leur collectivité et qui tendent la main pour faire une différence. Le présent numéro nous révèle une forme novatrice d'engagement communautaire à Sudbury et à Winnipeg.

Le Bureau de Sudbury trouve des solutions novatrices aux problèmes de la collectivité

L'Année internationale des bénévoles ayant pris fin il y a seulement quelques mois, nous sommes sensibilisés plus que jamais à l'importance d'aider, dans la mesure du possible, ceux et celles qui en ont le plus besoin.

Parfois, il peut cependant être difficile de trouver la meilleure méthode de transformer notre bonne volonté en gestes concrets.

Au Bureau de Sudbury de la SCHL, les employés ont non seulement relevé le défi qui consiste à aider la collectivité, mais ils en ont fait un point d'honneur. Il en résulte une histoire à la fois nouvelle et inspirante.

Ouvrer dans la collectivité et en collaboration avec ses membres

« Le tout a débuté il y a trois ou quatre ans », explique Arnie Gallo, représentant de la Société pour le Nord de l'Ontario.

« Le Bureau avait toujours participé à de nombreuses activités de bienfaisance dans la collectivité, mais en plus de ce que nous faisons au travail, nous voulions contribuer de façon personnelle à certaines causes locales qui nous tenaient à cœur. En 1998 ou 1999, nous avons donc décidé d'aller un peu plus loin et avec le temps nous avons obtenu des résultats assez remarquables. »

« Aller un peu plus loin » signifiait la mobilisation d'environ 20 membres du personnel, lesquels avaient pris sur eux de déterminer où se trouvaient les véritables problèmes de leur ville ainsi que la manière dont ils pouvaient se regrouper pour les régler.

Au début, ils ont simplement haussé la barre dans le cadre des activités de collecte de fonds qui avaient déjà lieu. Toutefois, leurs efforts ont été tellement fructueux qu'ils se sont rapidement rendu compte de la nécessité d'adopter une méthode plus officielle pour gérer les fonds.

Une nouvelle approche portant sur de bonnes idées

Un comité, présidé par Arnie et l'agente des propriétés immobilières, Louise Duke, a été mis sur pied pour coordonner la liste croissante des occasions de collecte de fonds.

En dépit du nombre peu élevé d'employés, le travail accompli par ces derniers a commencé à avoir une incidence importante, rehaussant du même coup le profil de la SCHL à l'échelle locale. Entre autres activités, les initiatives de collecte de fonds ont inclus un tournoi de golf, des réceptions à l'intention des clients, des ventes aux enchères par écrit, des collectes de vêtements et de nourriture, des tirages et ainsi de suite.

Le processus de prise de décisions pour déterminer à qui venir en aide est toutefois demeuré libre et démocratique. Tous les employés sont invités à soumettre des projets ou des idées aux membres du comité, lesquels les examinent et décident, au cas par cas, de la façon dont ils peuvent apporter efficacement leur aide.

« En fait, n'importe quel employé peut soumettre une idée au comité », indique Louise.

« De cette façon, le projet suscite l'enthousiasme de tous les employés et ces derniers y participent et donnent un coup de main. Même les anciens employés viennent nous aider et désirent demeurer informés! Cela signifie également que nous avons été en mesure d'appuyer de nombreuses causes méritoires suggérées par le personnel. »

Un partenariat gagnant

Au lieu de simplement verser une somme de façon ponctuelle, le groupe a décidé d'utiliser les fruits de leur labeur pour établir des fonds de dotation à l'intention de causes ou de groupes précis et de concentrer leurs efforts sur la croissance de ces fonds.

Si les fonds atteignent un niveau suffisant pour que seuls les intérêts de ces derniers servent à aider l'ensemble de la

One of 119 such foundations across Canada, the SCF is dedicated to building and stewarding endowment funds for charitable organizations in and around the Sudbury area. Partnering with the SCF left CMHC Sudbury free to focus their efforts on raising the funds, rather than administering them.

“Basically, CMHC raises the funds, and the SCF administers them, and helps us decide how best to use them,” Arnie explains. With the help of the SCF, the office has so far set up funds for homelessness, education, Aboriginal people, a Children’s Wish fund and a Disaster Relief fund for police and firemen.

“For an institution to come forward and contribute like this, well, it’s simply extraordinary,” exclaims Carmen Simmons, Executive Director of the Sudbury Community Foundation.

“They see a need, and they find a way to fill it. To me, that’s what corporate responsibility is all about. They’re real leaders, who care about their community, and show the rest of us how it can be done.”

CMHC and Seven Generations

Recently, an educational fund was also set up in cooperation with Anishinabek Seven Generation Charity, the independent charitable organization of the Union of Ontario Indians.

Through this fund, the CMHCers will be able to provide deserving Aboriginal students with the scholarships they need to advance their education.

“It’s a real cooperative effort,” explains Les Couchie, Manager, Marketing and Promotions, Seven Generation Charity.

“When you hear that an office group is dedicating themselves to being fundraisers—that’s pretty unique! These are true “public servants,” and it’s just a great example that can—and should—be replicated.”

“We can all make a difference, and the Sudbury office of CMHC is proving it.”



Cheque presentation – funds raised at client reception – from left to right: Louise Duke, CMHC Sudbury; Arnie Gallo, CMHC Sudbury; Berta Zaccardi, former General Manager, Ontario Business Centre; Andrée Lacroix, Chairperson, Sudbury Community Foundation; Les Couchie, Manager, Seven Generations; Kent Douglas, CMHC Sudbury.

Présentation d'un chèque – levée de fonds suite à une réception de clients – de gauche à droite : Louise Duke, SCHL, Sudbury; Arnie Gallo, SCHL, Sudbury; Berta Zaccardi, anciennement directrice générale du Centre d'affaires de l'Ontario; Andrée Lacroix, présidente de la Fondation communautaire de Sudbury; Les Couchie, gestionnaire, Seven Generations; Kent Douglas, SCHL Sudbury.

Message from the President of the Sudbury Community Foundation

The following is an excerpt from a letter by Andrée Lacroix, President of the Sudbury Community Foundation, addressing the charitable efforts of CMHC's Sudbury office:

“On their own initiative, the staff and management of the local [CMHC] office have been finding creative ways to raise funds for charity. There were two worthy causes motivating them. First, they wanted to do something for the homeless, and secondly, they wanted to create a Children’s Wish fund for disadvantaged children. They have made \$5,000 donations to each . . .”

“[And] this is not the end of the story. The staff and management of the local CMHC office intend to continue to build the two new funds they have created with the Foundation. They are committed to increasing these permanent funds so that more income can be generated to assist the homeless and help fulfill the dreams of needy children in the community. What wonderful gifts! The efforts of the staff and management of the local CMHC office, and in particular Arnie Gallo and Louise Duke serve as an example for all of us.”



Cheque presentation – funds raised at golf tournament – from left to right: Arnie Gallo, CMHC Sudbury; Dino Chiesa, member of CMHC's Board of Directors; Carmen Simmons, Sudbury Community Foundation; Les Couchie, Manager, Seven Generations; Hugh Heron, member of CMHC's Board of Directors; Nelson Merizzi, Acting General Manager, Ontario Business Centre.

Présentation d'un chèque – levée de fonds suite à un tournoi de golf – de gauche à droite : Arnie Gallo, SCHL, Sudbury; Dino Chiesa, membre du Conseil d'administration de la SCHL; Carmen Simmons, Fondation communautaire de Sudbury; Les Couchie, gestionnaire, Seven Generations; Hugh Heron, membre du Conseil d'administration de la SCHL; Nelson Merizzi, directeur général intérimaire, Centre d'affaires de l'Ontario.

Message de la présidente de la Fondation communautaire de Sudbury

Ce qui suit est tiré d'une lettre d'Andrée Lacroix, présidente de la Fondation communautaire de Sudbury, qui fait part des activités de bienfaisance du Bureau de Sudbury de la SCHL :

« De leur propre chef, le personnel et la direction du bureau local [de la SCHL] ont trouvé des moyens novateurs de recueillir des fonds pour des oeuvres de bienfaisance. Deux causes méritoires les motivaient. En premier lieu, ils voulaient faire leur part auprès des sans-abri et, en deuxième lieu, ils désiraient établir un fonds pour la réalisation de rêves d'enfants à l'intention des enfants démunis. Ils ont fait un don de 5 000 \$ à chaque cause...

« [Et] ce n'est pas tout. Le personnel et la direction du bureau local de la SCHL comptent bien continuer à faire fructifier les deux fonds qu'ils ont créés avec la Fondation. Ils sont déterminés à accroître ces fonds permanents de façon à ce qu'ils génèrent davantage de revenus pour venir en aide aux sans-abri et aider à réaliser les rêves des enfants démunis de la collectivité. Quels cadeaux merveilleux! Les efforts réalisés par le personnel et la direction du bureau local de la SCHL, et plus particulièrement par Arnie Gallo et Louise Duke, constituent un exemple pour nous tous. »

collectivité, le capital reste intact, et les sommes amassées peuvent être utilisées année après année.

Aux fins d'un objectif aussi ambitieux, il fallait trouver une autre solution innovatrice. L'équipe de Sudbury a donc décidé qu'il était temps de s'associer à un partenaire connaissant mieux que quiconque les oeuvres de bienfaisance de la ville, soit la Fondation communautaire de Sudbury.

Une de 119 fondations du genre au Canada, la Fondation communautaire de Sudbury se consacre à la mise sur pied et à la gestion des fonds de dotation pour les oeuvres de bienfaisance de la ville de Sudbury et des environs. Le partenariat conclu avec la Fondation a permis au Bureau de Sudbury de la SCHL d'axer ses efforts sur la collecte de fonds plutôt que sur la gestion de ceux-ci.

« Simplement, la SCHL recueille les fonds puis la Fondation s'occupe de les gérer et elle nous aide à décider de l'utilisation la plus judicieuse », mentionne Arnie. Grâce au travail de la Fondation, le Bureau a jusqu'à présent mis en place des fonds pour les sans abri, l'éducation et les Autochtones ainsi qu'un fonds pour la réalisation de rêves d'enfants et un fonds de secours pour les policiers et les pompiers.

« Il est tout simplement extraordinaire qu'une institution passe à l'action et contribue de cette façon », s'exclame Carmen Simmons, directrice administrative de la Fondation communautaire de Sudbury.

« Les employés constatent un besoin et trouvent un moyen de le combler. Selon moi, cela est un parfait exemple de ce que la responsabilité des sociétés devrait être. Ce sont de véritables chefs de file qui ont à cœur le bien-être de leur collectivité et montrent au reste d'entre nous comment il est possible d'y arriver.

La SCHL et l'organisme de bienfaisance Seventh Generation

Récemment, un fonds pour l'éducation a également été mis sur pied en collaboration avec le Anishinabek Seventh Generation Charity, l'organisme de bienfaisance indépendant de l'Union of Ontario Indians.

Par l'entremise de ce fonds, les employés de la SCHL pourront fournir à des étudiants autochtones méritants des bourses d'études pour permettre à ces derniers de poursuivre leurs études.

« C'est un véritable effort de collaboration », explique Les Couchie, directeur du marketing et de la promotion à Seventh Generation Charity.

« Lorsque vous apprenez qu'un groupe d'employés de bureau s'emploie à recueillir des fonds, il s'agit d'un concept assez original! Ces employés sont véritablement au «service du public» et voilà un exemple qui peut et devrait être suivi. »

« Nous pouvons tous changer quelque chose, et le Bureau de Sudbury de la SCHL en fait la preuve. »

Rising to the challenge

As for right now, both Arnie and Louise agree that they'd like to see their example encourage other companies, organizations—and especially other CMHC offices—to get more involved in their own communities.

"I think what we've shown here is that, if you work hard enough and have enough enthusiasm, a small group of people really can make a difference," Arnie says.

"A lot of towns and cities have their own community foundations," Louise adds. "Hopefully, this will set a precedent for other CMHC offices to find equally creative ways of getting involved, and helping out in their own communities."



Food Bank Donation – From left to right: Arno Gallo, a Food Bank member; Niky Nikhill, Louise Duke, Jeremy Brooks, Elgin Street Food Bank.

Don à la banque alimentaire – De gauche à droite : Arno Gallo, un membre de la Banque alimentaire, Niky Nikhill, Louise Duke, Jeremy Brooks de la Banque alimentaire Elgin Street.

Winnipeg Office Volunteers for United Way Day of Caring

> By Dennis Cleve, Corporate Representative, Manitoba

This article appeared in the fall issue of *The Prairie Links*, the *Prairie, Nunavut and NWT Business Centre* newsletter.

On June 14, 2002, nine staff from the Winnipeg Office used their Floater Day and participated in a United Way Day of Caring Project.

A Day of Caring is an opportunity for a company to work in the community and help a non-profit group complete a project or hold a special event. In this case Winnipeg Office staff painted the interior of a drop-in centre operated by the Mount Carmel Clinic. Four rooms, two hallways and one stairwell—two coats—and all in one day!

It was a rewarding and fun project for all of us. So rewarding and so much fun that we have volunteered to do another project next year! ■

If you, your group or your Office are getting involved and making a difference in your community— let us know! Contact Perspective according to the information provided at the front of this publication.

Winnipeg office staff take a break from painting the interior of Sage House, a drop-in centre operated by Mount Carmel Clinic. Les employés du bureau de Winnipeg font une pause avant de reprendre leurs travaux de peinture, à l'intérieur d'une halte-accueil exploitée par la clinique Mount Carmel.

From left to right / De gauche à droite – top row/rangée du haut : Jeff Rill, Clara Kirkness, Natalie Oliver.

Middle row/rangée du milieu : Nestor Rybczuk, Pam Dauphinais, Brenda Marshall.

Sitting/assises : Donna Burke, Bernice Carriere.
Standing / Debout : Dennis Cleve

Relever le défi

Pour l'instant, Arnie et Louise aimeraient que d'autres entreprises, organismes et surtout d'autres bureaux de la SCHL suivent leur exemple et jouent un plus grand rôle au sein de leur collectivité.

« Je pense que nous avons su démontrer qu'un petit groupe de personnes peut véritablement changer les choses s'il travaille de façon acharnée et fait preuve de suffisamment d'enthousiasme », affirme Arnie.

« Bon nombre de localités ont leur propre fondation communautaire », ajoute Louise. « J'espère que notre exemple incitera les autres bureaux de la SCHL à trouver des méthodes aussi novatrices de participer aux activités de la collectivité et de lui venir en aide. »

Le Bureau de Winnipeg se porte volontaire dans le cadre d'une journée partage de Centraide

Cet article a été publié dans le numéro d'automne de *The Prairie Links*, le bulletin du Centre d'affaires des Prairies, du Nunavut et des T.N.-O.

> par Dennis Cleve,
représentant de la Société, Manitoba

Le 14 juin 2002, neuf employés du Bureau de Winnipeg ont utilisé leur congé mobile pour participer à une journée partage de Centraide.

Une journée partage constitue une occasion pour une entreprise de travailler dans la collectivité et d'aider un organisme sans but lucratif à terminer un projet ou à organiser un événement spécial. Dans le cas présent, les employés du bureau de Winnipeg ont peint l'intérieur d'une halte-accueil exploitée par la clinique Mount Carmel. Quatre pièces, deux corridors et une cage d'escalier – deux couches – le tout en une seule journée!

Ce projet a été valorisant et amusant à un point tel que nous avons décidé de participer à une autre journée l'année prochaine! ■

Si vous ou les employés de votre groupe ou de votre bureau tendez la main pour faire une différence dans la vie des gens de votre collectivité, dites-le nous! Communiquez avec les collaborateurs de *Perspective* selon les renseignements fournis au début de la publication.



TERM-BITS FOR YOUR IDLE THOUGHTS! AU-DELÀ DES MOTS!



By **Gregg Joe, Terminologist, Linguistic Services** / par **Gregg Joe, terminologue, Services linguistiques**

Since innovation is fast becoming one of the watchwords for CMHC, chances are you're going to be hearing--and using--the word more and more in the coming months. In this "innovative" instalment of Term-bits, CMHC Terminologist Gregg Joe takes a closer look at innovation from a linguistic perspective: / Comme l'innovation devient rapidement un des mots d'ordre de la SCHL, il y a de fortes chances que vous entendiez-- et utilisiez-- ce mot de plus en plus souvent au cours des prochains mois. Dans le présent article, Gregg Joe, terminologue à la SCHL, se penche sur l'innovation d'un point de vue linguistique.

Plural or singular? / Pluriel ou singulier?

The word "innovation" can denote both the process of introducing something new, as well as the results of such a process (such as a new idea, method or invention). This ambiguity has given rise to a number of problems when deciding what form to use in a bilingual work environment. / Le terme «innovation» peut désigner soit l'action d'innover, soit le résultat de l'action d'innover (par exemple, une nouvelle idée, méthode ou invention). Cette ambiguïté donne lieu à certaines difficultés quant à la forme du mot qu'il faut utiliser dans un milieu de travail bilingue.

Generally, if you're referring to the process, it's advisable to avoid the plural. For example: / En général, si vous faites référence à l'action d'innover, il est préférable d'éviter le pluriel. Par exemple:

- *innovation in housing for seniors* = *innovation en matière de logements pour personnes âgées*
- *Innovation Secretariat* = *Secrétariat à l'innovation*

The plural, on the other hand, is normally used when referring to the set of new ideas rather than to the process itself - such as: / La forme plurielle est utilisée normalement lorsqu'on fait référence à un ensemble d'idées nouvelles (c'est-à-dire au résultat du processus), plutôt qu'au processus d'innovation même. Par exemple:

- *Innovations to Improve Energy Efficiency* = *Innovations visant à améliorer l'efficacité énergétique*
- *Innovations and best practices* = *Innovations et pratiques exemplaires*

When in doubt about, especially in the case of job titles or the titles of administrative units, use the singular: / En cas de doute, surtout dans les titres de postes ou d'unités administratives, utilisez le singulier :

- *Highrise Innovation Manager* = *Directeur, Innovation dans les tours d'habitation*
- *Fifty Years of Innovation in Canadian Housing* = *50 ans d'innovation dans l'habitation au Canada*

Exceptions to the rule / Exceptions à la règle

Of course, as with any rule of thumb, there are always a few exceptions. The French sometimes prefer to emphasize the end result, for example, and therefore use the plural even when English speakers would normally retain the singular: / Bien entendu, toute règle a ses exceptions. Comme le français tend parfois à mettre l'accent sur le résultat final, il arrive qu'on utilise le pluriel en français là où l'anglais préfère le singulier. Par exemple:

- *Innovation Demonstration Program* = *Programme de démonstration d'innovations*
- *Other English keywords: advances, creative solutions, to innovate on (or in), cutting edge, responsive, innovative, new, novel twist/spin.*
- *Other French keywords / Autres expressions-clés françaises : avant-garde, avant-gardiste, créativité, dans le vent, inédit, précurseur, original, révolutionnaire, sans précédent, trouvaille.*

Skip the Thesaurus! / Dites-le autrement!

Next time you're writing, why not revitalize your innovative vocabulary with a few of the following verb synonyms?: *apply, build, champion, clamour for, come out with, come up with, design, develop, encourage, exploit, facilitate, favour, foster, introduce, plan, popularize, promote, stimulate, welcome*

La prochaine fois que vous écrirez sur l'innovation, pourquoi ne pas innover en utilisant des verbes différents? : *accepter, aimer, apporter, constituer, dicter, faire, favoriser, gérer, introduire, se lancer dans les innovations, promouvoir, stimuler l'innovation*

Gregg Joe is available to answer your terminological questions, English or French, at gjoe@cmhc-schl.gc.ca or (613) 748-4826.

Gregg Joe est disponible pour répondre à vos questions de terminologie, en français comme en anglais. Vous pouvez communiquer avec lui par téléphone, au (613) 748-4826, ou par courriel, à gjoe@cmhc-schl.gc.ca ■