



PERSPECTIVE

VOLUME 39, N°2, 2003



SHARING FOR SUCCESS

- 2003 Leaders Conference
- CMHC wins National Award in Governance
- Take *The President's Challenge!*

PARTAGER C'EST RÉUSSIR

- La Conférence des gestionnaires 2003
- La SCHL est lauréate du *National Award in Governance*
- Relevez *Le Défi du Président!*



Canada 

EDITORIAL STAFF

MANAGER, COMMUNICATIONS

Peter De Barros

EDITOR-IN-CHIEF

Suzanne Perras Campbell
Communications

WRITING AND EDITING

David A. V. Elver
Communications Inc.

DESIGN AND PRODUCTION

Daren MacGowan
Graphic Design

TRANSLATION AND PROOFREADING

Linguistic Services, NO

CONTRIBUTORS

Assisted Housing, NO
Sylvie Rancourt

Human Resources, NO
Cecilia Lee

Insurance and Securitization, NO
Lise Vanden Broek

Innovation Secretariat, NO
Lori Gandy

Policy and Research, NO
Sue Ann Rothwell

British Columbia and Yukon
Valerie Rosenthal

Prairie, Nunavut and NWT
Sophie Dupuis

Ontario
Beth Bailey

Quebec
Lise Hamilton
(Editor of *CMHC Express*)

Atlantic
Dawn Ring
(Editor of *The Atlantic Rhythm*)



IN THIS ISSUE

- 4 Sharing for Success!
- 12 CMHC Wins National Award in Governance
- 14 *The President's Challenge!*
- 14 Pension and Benefits Corner
- 16 National Consumer Advertizing Campaign
- 18 CMHC Securitization Surpasses \$100 Billion Mark!
- 18 Home Maintenance Tips
- 20 Got a Rental Question?
- 22 Conferences and Events
- 26 Linguistics Column
- 28 First Brag Session for 2003
- 30 Celebrating Aboriginal Awareness
- 32 In the Brier!
- 32 With Regret
- 34 HR On-line—Up and Running
- 36 Innovation Secretariat's Idea Bank
- 38 In Your Community
- 40 A Closer Look . . .
- 44 Dispatches from CMHC International

PERSPECTIVE

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 Suzanne Perras Campbell, Communications, National Office, 700 Montreal Road, Ottawa ON K1A 0P7.

Suzanne can also be reached by e-mail at perspective@cmhc-schl.gc.ca, by phone at (613) 748-2094 or by fax at (613) 748-4072.

DANS CE NUMÉRO

- 5 Partager c'est réussir!
- 13 La SCHL est lauréate du *National Award in Governance*
- 15 *Le Défi du Président*
- 15 La rubrique sur les pensions et les avantages sociaux
- 17 Campagne nationale de publicité auprès des consommateurs
- 19 Les activités de titrisation de la SCHL dépassent le chiffre de 100 milliards de dollars!
- 19 Trucs pour l'entretien de votre maison
- 21 Question de location
- 23 Conférences et événements
- 27 Chronique linguistique
- 29 Première séance de vantardise pour 2003
- 31 Sensibilisation aux cultures autochtones
- 33 Le Brier!
- 33 Avec regret
- 35 Le site Web de RH en ligne est opérationnel
- 37 Banque d'idées du Secrétariat à l'innovation
- 39 Dans nos collectivités
- 41 Coup d'œil sur...
- 44 Dépêches de SCHL International

PERSPECTIVE

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 Suzanne Perras Campbell, Communications, Bureau national, 700, ch. de Montréal, Ottawa (ON) K1A 0P7. On peut également communiquer avec Suzanne par courriel à l'adresse suivante : perspective@cmhc-schl.gc.ca, par téléphone au (613) 748-2094, ou par télécopieur au (613) 748-4072.

PERSONNEL DE RÉDACTION

DIRECTEUR DES COMMUNICATIONS

Peter De Barros

RÉDACTRICE EN CHEF

Suzanne Perras Campbell
Communications

RÉDACTION ET RÉVISION

David A.V. Elver
Communications Inc.

CONCEPTION ET PRODUCTION

Daren MacGowan
Graphic Design

TRADUCTION ET CORRECTION D'ÉPREUVES

Services linguistiques, BN

COLLABORATRICES

Aide au logement, BN

Sylvie Rancourt

Assurance et titrisation, BN

Lise Vanden Broek

Politiques et Recherche, BN

Sue Ann Rothwell

Ressources humaines, BN

Cecilia Lee

Secrétariat à l'innovation, BN

Lori Gandy

Colombie-Britannique et Yukon

Valerie Rosenthal

Prairies, Nunavut et T.N.-O.

Sophie Dupuis

Ontario

Beth Bailey

Québec

Lise Hamilton

(Rédactrice de *SCHL Express*)

Atlantique

Dawn Ring

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



SHARING FOR SUCCESS!

2003 Leaders Conference and President's Tour— a look back at our successes in 2002 and a look ahead at where CMHC goes from here

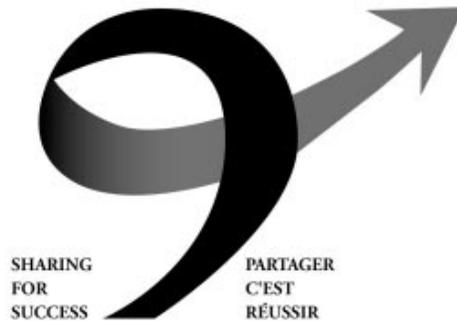
This spring, CMHC's corporate successes from 2002, our priorities for 2003 and a number of key corporate initiatives were presented to employees at two of the most important events of the year: the 2003 Leaders Conference from March 24 to 27, and the cross-country President's Tour from April 1 to 11.

Both the Leaders Conference and the President's Tour provided opportunities for employees to celebrate our most recent achievements, and hear about future directions for CMHC. This year, because the President's Tour followed right on the heels of the Conference, employees were also able to hear first-hand about the results of the Conference just days after it had wrapped up.

The common theme adopted for both events—*Sharing for Success*—communicated a single, fundamental message: our unprecedented success in 2002 was a direct result of extensive cooperation among all regions, pillars and business lines, and our future success will undoubtedly continue to depend on our ability to share our expertise, knowledge and experience with our clients, our fellow Canadians—and with each other.

Leaders Conference: Setting a foundation for achievement

Bringing together CMHC's leaders from across the Corporation, the Leaders Conference set the tone by stressing that collaboration is both the cornerstone of how we do business, as well as the foundation on which we will build our future.



Through keynote addresses, workshops, group exercises and presentations by invited speakers, the Leaders Conference provided an important venue for sharing information and different perspectives on key corporate initiatives, as well as

discussing what kind of organization we want to become, and what knowledge or skills we need to develop in order to achieve our goals.

Following opening remarks from Conference Chair Jim Millar and an overview by President Jean-Claude Villiard, Reg Ellis took to the stage to present the overall results of the 360° feedback exercise. Mr. Ellis indicated that we obtained a higher-than-average response rate, and that comments were both very generous and well balanced.

The results of the 360° feedback exercise were used to design the Conference agenda, where participants applied the principles of the exercise to discuss a corporate "area for



Each Leaders Conference provides a chance to learn more about the part of the country where the Conference is held. Winners of the "Test Your Knowledge About Canada's Capital" trivia contest: Steve Mennill, NO, Sharon Rosentzveig, NO, Tom Levesque, Atlantic.

À chacune des conférences des gestionnaires, les participants ont l'occasion d'en apprendre davantage sur la région où ils se réunissent. Les gagnants du jeu-questionnaire « Connaissez-vous la capitale nationale? » : Steve Mennill, BN, Sharon Rosentzveig, BN, Tom Levesque, Atlantique.

PARTAGER C'EST RÉUSSIR!

La Conférence des gestionnaires et la Visite du président de 2003 : un regard sur nos réussites de 2002 et sur les orientations futures de la SCHL

Ce printemps, les réussites de 2002 de la SCHL, ses priorités pour 2003 et un certain nombre d'initiatives clés ont été exposés aux employés à l'occasion de deux des plus importants événements de l'année : la Conférence des gestionnaires, tenue du 24 au 27 mars, et la Visite du président dans tout le pays, qui s'est déroulée du 1^{er} au 11 avril.

Tant la Conférence que la Visite ont permis aux employés de célébrer nos toutes dernières réussites et de connaître les orientations futures de la SCHL. Cette année, comme la Visite du président suivait immédiatement la tenue de la Conférence, les employés ont pu apprendre directement du président les résultats de la Conférence, quelques jours seulement après sa clôture.

Le thème retenu pour les deux événements — *Partager c'est réussir* — transmet un message fondamental

unique : le succès sans précédent que nous avons connu en 2002 est directement attribuable à l'immense collaboration entre les régions et les secteurs d'activité, et notre succès dépendra sans aucun doute de notre capacité à partager notre savoir-faire, nos connaissances et notre expérience avec nos clients — nos concitoyens canadiens — et aussi entre nous.

La Conférence des gestionnaires : jeter les bases de la réussite

Pendant la Conférence, qui réunissait des leaders de toute la Société, on a donné le ton en mettant en évidence le fait que la collaboration constitue à la fois la pierre angulaire de notre façon de fonctionner et la base sur laquelle nous construisons notre avenir.

Grâce aux allocutions principales, aux ateliers, aux exercices collectifs et aux exposés des conférenciers invités, les participants à la Conférence ont eu

l'occasion de partager de l'information et des points de vue sur les principales initiatives de la Société. Il a aussi été question du genre d'organisation que nous voulons devenir et des connaissances ou des aptitudes à développer pour atteindre nos buts.

Après l'allocution d'ouverture prononcée par l'animateur de la Conférence, M. Jim Millar, et le survol du programme donné par notre président, M. Jean-Claude Villiard, M. Reg Ellis a présenté aux participants les résultats globaux de l'exercice de rétroaction à 360 degrés. M. Ellis a indiqué que notre taux de réponse avait été supérieur à la moyenne et que nos commentaires étaient abondants et équilibrés.

Les résultats de l'exercice à 360 degrés ont servi à l'établissement du programme de la Conférence. Les participants ont eu recours aux principes de cet exercice pour examiner pendant la journée, un élément à améliorer et une force existante.

Du côté de l'élément à améliorer, soit la mise en place de milieux axés sur l'apprentissage, le conférencier Jim Harris a mis au profit des participants ses connaissances sur les milieux axés sur l'apprentissage et sur le soutien au développement personnel et au perfectionnement professionnel. Par la suite, dans un exposé sur les valeurs éthiques de la SCHL et sur la façon dont nous pouvons exploiter ces valeurs dans nos activités de tous les jours, M. Stephen Maguire a traité de l'éthique et du leadership éthique, un domaine où nous pouvons maximiser une force que nous possédons déjà.



Membres sortant du Conseil Consultatif du Président (CCP) / Outgoing Members of the President's Advisory Council (PACo) – De gauche à droite / From left to right: Ranga Abeysinghe (Ontario), Stéphane Forget (Québec), Jean-Claude Villiard, Rolf Boehme (BN/NO), Joan D'Angola (C.-B./BC), Peter MacDonald (Atlantique/Atlantic). Absentes / Absent: Beverly Fritz (Prairies/Prairie), Caroline Sanfaçon (Québec).

2002 Accomplishments and Achievements

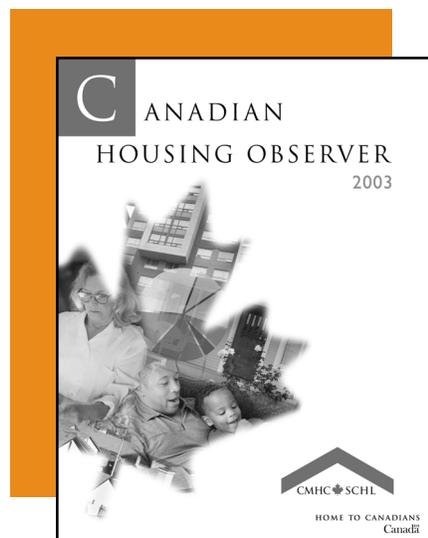
Just a few of the milestones, successes and accomplishments CMHC celebrated in 2002 include:

- providing mortgage insurance to enable more than 500,000 families and individuals to purchase a home
- issuing Canada Mortgage Bonds valued at more than \$13 billion, increasing the supply and reducing the cost of mortgage funds
- guaranteeing more than \$20.6 billion in Mortgage-Backed Securities and Canada Mortgage Bonds
- creating more than 6,000 housing units through public-private partnerships
- managing \$1.9 billion in support of social housing programs, including assisting some 640,000 households and contributing to the repair, improvement or creation of another 20,000 housing units
- delivering over 700 new housing units to Aboriginal households living on reserve, and helping some 200 Aboriginal youth with on-the-job training in housing-related careers
- negotiating agreements with six more provincial and territorial jurisdictions representing nearly \$1.4 billion for affordable housing over five years
- continuing to play an important role in establishing an Aboriginal housing inspection industry
- delivering housing seminars and conferences across Canada on topics as diverse as seniors' housing, indoor air quality, advanced construction techniques and housing market outlooks
- continuing our longstanding investments in research and information about housing that is healthy for its occupants and for the community
- helping Canadian companies secure over \$55 million in housing exports, and working closely with India, China and several other countries to help them improve their housing and mortgage markets
- achieving a net income of \$544 million

improvement” and an “existing strength” that they could look at enhancing for the day.

For the area of improvement—fostering learning environments—speaker Jim Harris shared his expertise in developing effective learning environments, and supporting personal and professional development. Stephen Maguire then addressed the area where we can leverage an existing strength, ethics and ethical leadership, with a presentation on CMHC's ethical values and how we can all link those values to our daily practice.

Day two of the conference focused on knowledge management. The value of our knowledge assets, and the need to manage them with the same focus that we manage our other assets, is



as much a key corporate reality for CMHC as it is for all knowledge-based companies. Hubert Saint-Onge, a leading expert on knowledge management, gave a fascinating presentation on “Knowledge Management and Communities of Practice,” which focused on how to leverage our knowledge assets to provide more value to our clients.

The afternoon was focused on looking at a specific application of knowledge management—the *Canadian Housing Observer*. Nicolas Retsinas of the Joint Centre for Housing Studies at Harvard University, provided an in-depth report on the U.S. housing system, featuring the key findings of their annual publication *The State of the Nation's Housing*. Then it was Leigh Howell's turn in the spotlight, as he launched CMHC's much anticipated *Canadian Housing Observer* publication. Available in both print and electronic formats, the *Canadian Housing Observer* provides authoritative reporting on the state of Canada's housing and key trends and influences. Available on CMHC's Web site, the electronic version provides links to more detailed housing data relating to the trends identified in the report. The *Observer* is at the core of an initiative to make housing data and analysis more accessible to decision makers, policy analysts, researchers, the media and the general public.

A highlight of the conference was the slideshow of cross-functional successes, which underscored the theme of *Sharing for Success*, and further illustrated how employees across the country (and across different sectors) are working together for the success of the Corporation. Four of these successes—the 2002 Consumer Campaign, the renewed focus and enhanced tools of the Canadian Centre for Public-Private Partnerships in Housing, Enterprise Risk Management and CMHC International Projects—were selected for live presentations in one of CMHC's ever-popular, patented “Brag Sessions.”



La deuxième journée de la Conférence a été consacrée à la gestion du savoir. La valeur de nos connaissances et la nécessité de les gérer avec la même détermination que nos autres éléments d'actif constituent une réalité importante que la Société a en commun avec toutes les sociétés fondées sur le savoir. M. Hubert Saint-Onge, un grand spécialiste de la question, a présenté un exposé fascinant sur la gestion du savoir et les réseaux d'échange de pratiques. Il a traité en particulier des moyens d'utiliser le capital-savoir pour donner davantage à nos clients.

En après-midi, les participants ont pu examiner une application précise de la gestion du savoir : *L'Observateur du logement au Canada*. M. Nicolas Retsinas, du Joint Centre for Housing Studies de l'Université Harvard, a expliqué en détail le système du logement aux États-Unis, ainsi que les principales conclusions de la publication annuelle du Centre intitulée *The State of the Nation's Housing*. L'attention des participants s'est ensuite tournée vers M. Leigh Howell pour le lancement tant attendu de *L'Observateur du logement au Canada*. Disponible sur papier ou en format électronique, ce rapport contient des données qui font autorité en ce qui a trait à la situation du logement au

Réalisations en 2002

Voici un aperçu des étapes-clés, des réussites et des réalisations de la SCHL en 2002. L'an dernier, la Société a notamment :

- fourni une assurance prêt hypothécaire à plus de 500 000 personnes et familles, leur permettant ainsi d'acheter une habitation
- émis des Obligations hypothécaires du Canada d'une valeur de plus de 13 milliards de dollars, ce qui a fait croître l'offre de fonds hypothécaires et en a fait diminuer le coût
- garanti des titres hypothécaires et des Obligations hypothécaires du Canada d'une valeur de plus de 20,6 milliards de dollars
- créé plus de 6 000 logements par l'intermédiaire de partenariats publics et privés
- administré des fonds totalisant 1,9 milliard de dollars destinés à soutenir des programmes de logements sociaux, ayant permis notamment d'aider quelque 640 000 ménages et de contribuer à la réparation, l'amélioration ou la création de 20 000 logements
- fourni plus de 700 nouvelles habitations à des ménages autochtones vivant dans des réserves et aidé environ 200 jeunes autochtones en leur permettant d'acquérir de la formation pratique dans des emplois liés à l'habitation
- négocié avec six autres provinces et territoires des ententes de logement abordable de presque 1,4 milliard de dollars sur cinq ans
- continué de jouer un rôle important dans l'établissement d'un secteur autochtone d'inspection résidentielle
- offert des séminaires et des conférences au Canada sur une vaste gamme de sujets liés à l'habitation — logement des aînés, qualité de l'air intérieur, techniques avancées de construction, perspectives du marché de l'habitation, etc.
- poursuivi ses investissements de longue date dans la recherche et la diffusion d'information sur ce qui contribue à rendre les habitations saines pour leurs occupants et pour les collectivités
- aidé les entreprises canadiennes du secteur de l'habitation à réaliser au total des exportations d'une valeur de plus de 55 millions de dollars; collaboré étroitement avec l'Inde, la Chine et plusieurs autres pays afin de les aider à améliorer leurs marchés de l'habitation et leurs marchés hypothécaires
- atteint un revenu net de 544 millions de dollars

Canada, aux tendances clés et aux facteurs qui les déterminent. La version électronique accessible sur le site Web de la SCHL renferme des liens vers des données plus détaillées concernant les tendances indiquées dans le rapport. *L'Observateur* est au coeur d'une initiative visant à faciliter l'accès à nos données et aux résultats de nos analyses aux décideurs, aux analystes des politiques, aux chercheurs, aux médias et au grand public.

L'un des faits saillants de la Conférence a été la présentation des réussites interfonctionnelles, qui illustrait à merveille le thème *Partager*

c'est réussir et la façon dont les employés de tous les coins du pays (des différents secteurs d'activité) travaillent ensemble au succès de la Société. Quatre de ces réussites — la campagne auprès des consommateurs de 2002, la nouvelle orientation et les outils améliorés du Centre canadien du partenariat public-privé dans l'habitation, la Gestion des risques en entreprise et les projets de SCHL International — ont fait l'objet de présentations dynamiques lors d'une « séance de vantardise » de la SCHL, activité fort populaire au concept breveté.



Peter R. Smith

The Conference also marked the last occasion for CMHC's leadership community to honour Peter Smith, Chairman of the Board of Directors, whose term ends in September. A dinner was held to celebrate his outstanding contribution to CMHC and to housing since 1995.

Mr. Villiard closed out the Conference with a look at the key Corporate objectives for 2003 (see sidebar).

Last year, during his annual tour, Mr. Villiard issued a challenge to all employees to work better together across all business lines and regions. In his closing address, he remarked how pleased he was that employees had risen to this challenge as demonstrated through the extensive cross-functional successes celebrated that morning and through the 2002 Corporate Award.

Key Corporate Objectives for 2003

To ensure we continue to be relevant to Canadians, provide quality, timely products and services, take appropriate risks and remain innovative in our approach to our business, the President recently announced the following key corporate objectives to guide the Corporation in 2003:

- to implement government directions related to CMHC programs arising from the federal budget
- to aggressively maintain CMHC's current market share of mortgage insurance business by leveraging our innovative product development and technological leadership, strengthening relationships with key clients, and improving the efficiency of insurance operations
- to aggressively maintain CMHC's current market share of securitized mortgages by enhancing the securitization product suite and strengthening relationships with key clients
- to ensure positive net income
- to expand the rental housing market in Canada
- to improve Aboriginal housing conditions and develop Aboriginal housing capacity
- to present the Minister with a proposal regarding the creation of an agency or agencies to manage CMHC's co-operative housing portfolio
- to establish the Canadian Housing Observatory as a foundation for informed discussion of housing matters in Canada
- to enhance assisted housing business processes to meet client and business needs
- to conduct CMHC's Research and Information Transfer business line in a stakeholder-responsive way, with an emphasis on measuring results
- to promote and sell CMHC expertise and services abroad
- to assist clients in expanding their international business abroad
- to develop and begin implementation of a values-based ethical framework for CMHC
- to ensure sustainable and continuous organizational capacity through succession planning
- to continue to implement the Enterprise Risk Management initiative and the corporate performance measurement framework in order to enhance CMHC's strategic management capabilities
- to initiate an update of the development plan for Granville Island, including a review of the *Reference Document* and capital improvements

President's Tour

These same key themes were again emphasized and reiterated, when Mr. Villiard took to Canada's highways and skyways to deliver his message first-hand to employees in all regions of the country, on his third national President's Tour.

This time around, Mr. Villiard was accompanied by two other members of the management team. Jim Millar, Vice-President, Strategic Planning, Risk Management and Communications,

provided a comprehensive overview of the functions of his sector, with particular emphasis on its role in working with employees across the Corporation to promote corporate performance through effective planning, measurement and reporting. As Mr. Millar explained, CMHC now has a comprehensive enterprise risk management framework and a corporate performance measurement framework encompassing risk measures. As a result, we are well



À la fin de la Conférence, M. Villiard a donné un aperçu des principaux objectifs de la Société pour 2003 (voir l'encadré).

Au cours de sa visite de l'an dernier, M. Villiard avait lancé à tous les employés le défi d'une collaboration accrue entre les secteurs d'activité et les régions. Dans son allocution de clôture, le président a indiqué à quel point il était heureux de la façon dont les employés avaient relevé le défi. Ces efforts se sont traduits par les importantes réussites interfonctionnelles soulignées pendant le dernier avant-midi et par l'octroi de la prime de la Société pour 2002.

La Conférence a également permis aux leaders de la SCHL de témoigner une dernière fois leur reconnaissance au président du Conseil d'administration, M. Peter Smith, dont le mandat prend fin en septembre prochain. C'est à l'occasion d'un dîner que l'on a souligné sa contribution exceptionnelle, depuis 1995, à la SCHL et au secteur du logement.

Objectifs clés de la Société pour 2003

La SCHL se donne des objectifs pour s'assurer de rester pertinente pour les Canadiens, d'offrir des produits et des services opportuns et de qualité, de prendre des risques raisonnables et de continuer de faire preuve d'innovation dans sa façon de mener ses activités. Récemment, le président a annoncé quels seront les objectifs clés de la Société pour 2003. Les voici :

- mettre en œuvre les orientations du gouvernement quant aux programmes de la SCHL découlant du budget fédéral
- maintenir énergiquement la part actuelle des activités d'assurance de la SCHL sur le marché en tirant parti du développement de produits novateurs à la SCHL et de ses initiatives sur le plan technologique, en renforçant ses relations avec les principaux clients et en améliorant l'efficacité de ses activités d'assurance
- maintenir énergiquement la part actuelle des activités de créances hypothécaires titrisées de la SCHL sur le marché, en élargissant ses produits de titrisation et en renforçant ses relations avec ses principaux clients
- assurer un revenu net positif
- favoriser l'expansion du marché des logements locatifs au Canada
- améliorer les conditions de logement des Autochtones et développer le potentiel des Autochtones en matière d'habitation
- présenter au Ministre une proposition relative à la création d'une ou de plusieurs agences pour gérer le portefeuille des coopératives d'habitation de la SCHL
- faire de l'Observatoire du logement au Canada le fondement des discussions éclairées sur les questions de logement au Canada
- enrichir les procédés de gestion de l'aide au logement pour répondre aux besoins de la clientèle et des activités
- diriger le secteur d'activité de la SCHL axé sur la recherche et la diffusion de l'information en tenant compte des besoins des intervenants et en mettant l'accent sur la mesure des résultats
- promouvoir et vendre le savoir-faire et les services de la SCHL à l'étranger
- aider les clients à étendre leurs activités commerciales à l'étranger
- élaborer et commencer à appliquer à la SCHL un cadre axé sur les valeurs éthiques
- assurer à la Société un potentiel durable et continu par la planification de la relève
- continuer la mise en œuvre de la gestion des risques en entreprise et du cadre de mesure du rendement organisationnel afin d'enrichir les capacités de gestion stratégique de la SCHL
- entreprendre une mise à jour du plan d'aménagement de Granville Island, y compris l'examen du document de référence et des améliorations immobilisées

Visite du président

Pendant sa troisième visite annuelle aux quatre coins du pays, M. Villiard a repris les thèmes clés de la Conférence pour communiquer directement son message aux employés de toutes les régions.

Cette fois-ci, M. Villiard était accompagné de deux autres membres de l'équipe de gestion. Jim Millar,

vice-président, Planification stratégique, Gestion des risques et Communications, a présenté aux employés un aperçu complet des fonctions de son secteur, en insistant sur la collaboration que le secteur offre aux employés afin de stimuler le rendement de la Société au moyen de la planification, de la mesure et de l'établissement de rapports. Comme M. Millar l'a expliqué, la SCHL

positioned to manage risks, measure performance and seize on opportunities to overcome risks and to be innovative in our approach to our business. And of course, critical to these functions is ongoing communications both with employees and external audiences to report on our performance.

The sector is dedicated to helping employees improve their performance and by extension, that of the Corporation. “As a knowledge company, our greatest asset truly is our people,” Mr. Millar said. “We are looking for employee creativity and innovation to help CMHC manage its risks effectively and capitalize on opportunity.” He also spoke about the Pension Fund, indicating that, although stock markets have been performing badly, our Fund is in a good position.

Berta Zaccardi, Vice-President, Human Resources, Legal and Corporate Services, spoke about more deliberate approaches in 2003 to identify corporate learning needs, and measure the impact of learning investments in a knowledge-intensive era. Referring to the results of the 360° degree feedback

process, she remarked that, “CMHC’s learning investments and programs have put us in the same league as other ‘best in class employers’. Despite this, our employees have told us that we need improvements in how we develop people.” At the individual level, this means taking advantage of opportunities for feedback to identify learning needs. “Having a true learning environment begins with timely, constructive and open discussions between employees and their managers about capabilities, goals, business needs and performance expectations,” added Ms. Zaccardi.

Finally, recognizing contributions and reinforcing desired behaviours among colleagues is also a critical element of a learning environment, and the Vice-President closed with a few words on the “Bravo! Program”, an on-line employee recognition tool,

which will be available throughout CMHC shortly.

In a departure from past years, suggestion cards were not handed out for employees to fill out. Instead, the President announced the launch of the Innovation Secretariat’s on-line **Idea Bank** for employees to submit their ideas for consideration and review at any time until the end of April. (See related article on page 36.)

In all, feedback from employees again showed an appreciation for the “behind the scenes” look, one-on-one discussion and direct communication which both of these events allowed. For those who weren’t able to attend, or even for those who simply want to review all the ground that was covered in greater detail, materials from the Leaders Conference and the President’s Tour will be available to all employees in a database. ■

Term Bits!

(see article on page 26)

Test your knowledge!

Test your knowledge of English-French abbreviations commonly used at CMHC by matching the short forms in the left column with their corresponding long forms in the right column. Good luck!

- | | |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1. CAA | a. request for proposals |
| 2. repo | b. propriétaire-occupant |
| 3. <i>prêts à faible RPV</i> | c. British Columbia and Yukon Business Centre |
| 4. RFP | d. région métropolitaine de recensement |
| 5. <i>TH LNH</i> | e. President’s Advisory Council |
| 6. SMART | f. Centre d’affaires de l’Atlantique |
| 7. <i>P.-O.</i> | g. home ownership; homeowner |
| 8. R3 | h. Recherche et diffusion de l’information |
| 9. <i>PAREL</i> | i. Centre d’affaires des Prairies, du Nunavut et des Territoires du N.-O. |
| 10. emili | j. multiple unit residential property |
| 11. <i>RDI</i> | k. prêts à faible rapport prêt-valeur |
| 12. PACo | l. Centre d’affaires de l’Ontario |
| 13. <i>RMR</i> | m. Programme d’aide à la remise en état des logements |
| 14. H.O. | n. Specific, Measurable, Attainable, Relevant, Time-bound |
| 15. BCY | o. titre hypothécaire – Loi nationale sur l’habitation |
| 16. <i>tél. cel.</i> | p. developing the right people, right competencies at the right time |
| 17. <i>CAPNTNO</i> | q. electronic mortgage loan insurance system |
| 18. multiples | r. business development officer |
| 19. BDO | s. téléphone cellulaire |
| 20. <i>CAO</i> | t. repurchase |

dispose maintenant d'un cadre de travail détaillé sur la gestion des risques en entreprise et d'un cadre de travail sur la mesure du rendement de la Société englobant la mesure des risques. Ainsi, nous avons tout ce qu'il faut pour gérer les risques, mesurer notre rendement et saisir les occasions nous permettant d'atténuer les risques et de faire preuve d'innovation dans notre façon de faire des affaires. Toutes ces fonctions reposent naturellement sur une communication continue avec les employés et les publics externes pour faire rapport de nos résultats.

Le secteur consacre ses efforts à aider les employés à améliorer leur rendement et, ce faisant, il accroît celui de la Société. « En tant qu'organisme de savoir, notre actif le plus important réside vraiment dans notre effectif », a indiqué M. Millar. « Nous misons sur la créativité et les idées novatrices des employés pour aider la SCHL à gérer efficacement ses risques et à saisir les occasions. » Il a également parlé de la Caisse de retraite et a précisé que,

malgré le mauvais rendement enregistré sur les marchés boursiers, notre Caisse de retraite est en bonne santé financière.

M^{me} Berta Zaccardi, vice-présidente, Ressources humaines, Services juridiques et Services généraux, a traité des méthodes ciblées qui seront utilisées en 2003 pour cerner les besoins en matière d'apprentissage à la Société et mesurer les résultats de l'affectation de crédits à l'apprentissage en cette ère du savoir. » Au sujet des résultats de l'exercice de rétroaction à 360 degrés, M^{me} Zaccardi a indiqué que « les crédits et les programmes que la SCHL a consacrés à l'apprentissage lui ont permis de se hisser au rang des meilleurs employeurs de sa catégorie. Malgré cela, les employés nous ont indiqué que nous devons améliorer les méthodes offertes pour le perfectionnement. » Pour chaque personne, cela signifie profiter de la rétroaction pour établir les besoins d'apprentissage. « La mise en place d'un milieu véritablement axé sur

l'apprentissage commence avant tout par des discussions pertinentes, constructives et ouvertes entre les employés et leur gestionnaire, au sujet du potentiel, des buts, des besoins du service et des attentes relatives au rendement », a ajouté M^{me} Zaccardi.

Enfin, dans un milieu axé sur l'apprentissage, il est également essentiel d'encourager entre collègues la reconnaissance et le renforcement des comportements souhaités. La vice-présidente a donc dit quelques mots, en terminant, au sujet du Programme bravo!, un processus de reconnaissance des employés auquel nous aurons tous bientôt accès en ligne.

Fait à noter, contrairement aux années antérieures, les employés n'ont pas reçu de fiche à remplir pour les suggestions. Le président a plutôt annoncé le lancement de la **Banque d'idées** du Secrétariat à l'innovation. En tout temps jusqu'à la fin d'avril, les employés pourront y verser leurs idées qui seront ensuite examinées. (Voir l'article à la page 37.)

Dans l'ensemble, les employés ont encore une fois indiqué qu'ils avaient aimé que les deux grandes activités leur permettent de voir les « coulisses » de la SCHL et favorisent les discussions individuelles et les échanges directs. Les personnes qui n'ont pu assister aux exposés ou qui souhaitent tout simplement en revoir le contenu en détail auront accès à tous les documents de la Conférence et de la Visite dans une base créée à cette fin. ■

Au-delà des mots!

(voir l'article à la page 27)

Évaluez vos connaissances!

Évaluez vos connaissances des abréviations courantes à la SCHL dans les deux langues officielles! Associez à la forme abrégative anglaise ou française la forme au long correspondante. Bonne chance!

Réponses /answers:

1f, 2t, 3k, 4a, 5o, 6n, 7b, 8p, 9m, 10q, 11h, 12e, 13d, 14g, 15c, 16s, 17i, 18j, 19r, 20l

NATIONAL AWARD IN GOVERNANCE

CMHC named public sector winner of the 2003 National Award in Governance

As announced in the December issue of *Perspective*, CMHC was honoured this year with the 2003 public sector National Award in Governance from the Conference Board of Canada and Spencer Stuart. On Wednesday, January 29, at the Four Seasons hotel in Toronto, a special gala awards ceremony was held as part of the 2003 Corporate Governance Conference, to present the award to CMHC and our fellow honourees for accomplishing “innovative and bold solutions to governance challenges.”

CMHC won the award for our innovation in the areas of enterprise risk management and performance measurement, as well as for the role that the Board of Directors has played in integrating this innovation into its comprehensive governance framework. Chairman Peter Smith accepted the award on CMHC's behalf and, at the invitation of the Conference Board of Canada, presented our innovations at the Corporate Governance Conference the following day.

“Governance in the public sector has unique challenges,” Mr. Smith told the conference attendees.

“We recognize that we must maintain a high level of accountability to the Government of Canada and to the citizens of Canada. There is significant trust placed in us and we must continue to demonstrate our worthiness by measuring our contribution and by being transparent to our stakeholders.”



CMHC's Board of Directors / Le Conseil d'administration de la SCHL
From left to right / De gauche à droite
Standing / Debout : Michel Bérubé,
Hugh Heron, Grace Kwok, Sophie Joncas,
Rose Marie MacDonald, Louis Ranger,
Dino Chiesa
Sitting / Assis : Peter R. Smith, Jean-Claude
Villiard, Sharon Rosentzveig.

“[But] CMHC is not hopping on a governance bandwagon,” he added. “We have recognized that governance is critical for quite some time. We believe we have received this award as recognition that we have established a governance system over several years.”

“For us, enterprise risk management and performance measurement are the most recent innovations in a steady stream of enhancements. We believe the strength of CMHC's governance lies in the transparency of its operations to the Board, the knowledge of the Directors and our ensuing capacity to influence decisions.”

“In short, these innovations give us, as Directors, the direction, the purpose and the confidence to be intentional in how and where we lead the Corporation.”

The Governance Awards honour one winner in each of the public, private and not-for-profit sectors. In addition to CMHC, B.C. Gas Inc. was recognized in the private-sector category, and the Canadian Institute for Health Information won in the not-for-profit category. All three winners were invited to present their innovations at the Governance Conference the next day. ■

PRIX D'EXCELLENCE NATIONAL EN MATIÈRE DE RÉGIE D'ENTREPRISE

La SCHL lauréate du *National Award in Governance 2003*, catégorie secteur public

Vous l'avez lu dans le numéro de décembre de *Perspective* : la SCHL a été mise à l'honneur cette année en recevant le *National Award in Governance*, catégorie secteur public, décerné par le Conference Board du Canada et le cabinet Spencer Stuart. Le mercredi 29 janvier 2003, un gala a été donné à l'hôtel Four Seasons de Toronto dans le cadre de la conférence consacrée à la régie d'entreprise, édition 2003. C'est à cette occasion que la SCHL et les autres lauréats ont été récompensés pour leur capacité à innover et à trouver des solutions audacieuses aux défis que pose la régie d'entreprise.

La SCHL a remporté le prix pour ses innovations dans les domaines de la gestion des risques en entreprise et de la mesure du rendement, et pour le rôle joué par le Conseil d'administration au moment d'intégrer ces innovations au cadre de régie de la Société. M. Peter Smith, président du Conseil d'administration, a accepté le prix au nom de la SCHL. À l'invitation du Conference Board du Canada, il a fait, à la conférence le jour suivant, un exposé sur les innovations apportées par la SCHL.

« La régie d'entreprise soulève des défis particuliers dans le secteur public », a déclaré M. Smith devant les participants à la conférence.

« Nous reconnaissons que nous devons absolument rendre des comptes au gouvernement du Canada ainsi qu'aux Canadiennes et aux Canadiens. On nous témoigne une grande confiance, et nous devons continuer à montrer que nous en sommes dignes en mesurant notre contribution et en faisant preuve de transparence. »

« [Mais] la SCHL ne s'intéresse pas à la régie d'entreprise parce que c'est le nouveau concept à la mode, a-t-il ajouté. Nous savons depuis longtemps qu'une bonne régie interne est essentielle. Nous estimons que le prix nous a été décerné pour souligner les efforts que nous déployons depuis plusieurs années déjà afin de mettre en place une structure de régie intégrée. »

« La gestion des risques en entreprise et la mesure du rendement sont nos plus récentes innovations, et elles s'inscrivent dans une suite ininterrompue d'améliorations. Selon nous, les membres du Conseil d'administration, c'est la transparence dont la SCHL fait preuve à notre égard pour tout ce qui touche ses

activités et les connaissances que nous avons acquises qui font la force de notre régie et qui nous permettent d'influencer le processus décisionnel de la SCHL. »

« En somme, ces innovations nous donnent l'orientation, un but et la confiance qu'il nous faut pour bien diriger la Société. »

Un prix d'excellence est remis pour chacun des secteurs suivants : public, privé et sans but lucratif. Outre la SCHL, B.C. Gas Inc. (secteur privé) et l'Institut canadien d'information sur la santé (secteur sans but lucratif) ont été récompensés. Les trois lauréats ont été invités à présenter leurs innovations à la conférence, qui avait lieu le lendemain. » ■

« Nous reconnaissons que nous devons absolument rendre des comptes au gouvernement du Canada ainsi qu'aux Canadiennes et aux Canadiens. On nous témoigne une grande confiance, et nous devons continuer à montrer que nous en sommes dignes en mesurant notre contribution et en faisant preuve de transparence. »

M. Peter Smith, président du Conseil d'administration

TAKE THE PRESIDENT'S CHALLENGE!

Want to learn a little more about your Corporation—and maybe win a prize while doing it?

The President's Challenge employee on-line contest was launched last month, along with a personalized e-mail from President Jean-Claude Villiard encouraging all employees to take part, and do their share to become a better CMHC ambassador!

Each month until November, a different multiple-choice question will be unveiled on the CMHC Intranet, along with links to a featured publication or topic on our Web site where the correct answer can be found. Employees are eligible to answer each question once, and at the end of the month, one lucky person will be selected to win a prize!

To enter, just go to the intranet (<http://intranet>) on your Web browser, read the rules and answer this month's

question. As the contest progresses, this site will also feature the names of the monthly winners, answers to past questions and the prizes still available to be won.

So are you feeling lucky? Then get ready, get set—and take *The President's Challenge!* ■



Pension and Benefits Corner

> By Compensation, Pension and Benefits

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

How can you help make sure your Health Insurance Claims processing goes smoothly?

To help avoid any delays in processing your Health Insurance claims, first make sure that all sections of the form—including the name of your plan sponsor, the CMHC group plan number (138030) and your identification (employee or pensioner) number—are completed. If you have any benefits under your spouse's or another plan, this information must also be indicated under the coordination of benefits section. If any of this information is missing, your claim cannot be processed, and will most likely be returned to you for completion.

For drug claims, in cases where you don't have a drug card or your pharmacy doesn't accept one, attach the original of your pharmacy receipt (not just the cash register receipt) to your claim form, and ensure that it includes the drug name or DIN number as well as the total amount you paid.

For health claims other than drugs, attach the original receipt to your claim form and ensure that the name and address of the supplier, the type of expense and the amount you paid are clearly identified. When making a claim using coordination of benefits where CMHC is the second payer, submit a copy of your receipt and the explanation of benefits from the first payer along with your claim form.

Your feedback is important to us! If you have any suggestions for topics you'd like to see covered or questions you'd like to have answered through the Pension and Benefits Corner, please submit them by e-mail to Michelle Marin or Joanne Pilon.

For more information on CMHC's pension or benefits, go to the HR on-line Web site, or ask your HR consultant! For retirees who have general questions on pension and benefits, call the Pensioner Info-Line at 1 800 465-9932 (outside of the National Capital Region) or 748-2954 (within the National Capital Region). ■

RELEVEZ LE DÉFI DU PRÉSIDENT!

Vous voulez connaître un peu plus votre Société et, par le fait même, courir la chance de gagner un prix?

Le concours en ligne *Le Défi du Président*, destiné aux employés, a été lancé le mois dernier. Un courriel du président Jean-Claude Villiard a été envoyé à tous les employés pour les inciter à participer au concours et à faire leur part pour devenir de meilleurs ambassadeurs de la SCHL.

Jusqu'en novembre, une question à choix multiples différente sera posée tous les mois sur le site Intranet de la SCHL. Les liens vers la publication ou le sujet mis en vedette sur notre site Web, où vous trouverez la bonne réponse,

seront dévoilés au même moment. Les employés ne peuvent envoyer qu'une seule réponse à chaque question et, à la fin du mois, l'heureux gagnant se méritera un prix!

Pour participer, il suffit de cliquer sur le lien dans le site intranet (<http://intranet>) dans votre navigateur Web, de lire les règles du concours et de répondre à la question du mois. Tout au long du concours, le site présentera aussi le nom des gagnants mensuels, les réponses aux questions des mois précédents et les prix qui restent à gagner.

À vos marques, soyez prêts et relevez *Le Défi du Président!* Qui sait, la chance pourrait bien vous sourire... ■

La rubrique sur les pensions et les avantages sociaux

Dans ce numéro, l'équipe de la Division de la rémunération, des pensions et des avantages sociaux répond à la question suivante :

Comment faire pour s'assurer que le traitement d'une demande de règlement d'assurance-maladie se fasse sans encombre?

Pour éviter les retards de traitement de vos demandes de règlement, assurez-vous de remplir toutes les sections du formulaire. Il importe en effet d'inscrire le nom du promoteur du régime, le numéro du régime de groupe de la SCHL (138030) de même que votre numéro d'identification (numéro d'employé ou de retraité). Si vous avez droit à des prestations du régime de votre conjoint ou d'une autre source, vous devez l'indiquer dans la section « Coordination des prestations ». Si l'un des renseignements demandés n'est pas fourni, votre demande ne pourra pas être traitée et vous sera probablement retournée pour que vous la complétiez.

Dans le cas des demandes concernant des médicaments, si vous n'avez pas de carte médicaments ou si votre pharmacie ne l'accepte pas, vous devez joindre à votre formulaire l'original de vos reçus de pharmacie (pas seulement le reçu de caisse) et vous assurer que le nom du médicament ou le code DIN figure sur le reçu, de même que le montant total que vous avez payé.

> par la Division de la rémunération, des pensions et des avantages sociaux

Pour les autres frais de soins de santé, joignez à votre formulaire l'original du reçu et veillez à ce que le nom et l'adresse du fournisseur, ainsi que le type de frais et le montant payé, soient clairement indiqués. Lorsque vous produisez une demande de règlement en coordination de prestations et que la SCHL est le second payeur, annexe à votre formulaire une copie de votre reçu et une explication de la nature des prestations reçues du premier payeur.

Vos commentaires sont importants! Si vous avez des sujets à suggérer pour des chroniques ultérieures ou des questions à poser par l'entremise de cette rubrique, veuillez les soumettre par courriel à Michelle Marin ou à Joanne Pilon.

Pour en savoir plus sur les pensions ou les avantages sociaux de la SCHL, consultez le site Web RH en ligne ou communiquez avec votre consultant en ressources humaines. Les retraités qui ont des questions de nature générale sur les pensions ou les avantages sociaux peuvent s'adresser au bureau d'information sur le régime de retraite en composant le 1 800 465-9932 (à l'extérieur de la région de la capitale nationale) ou le 748-2954 (dans la région de la capitale nationale). ■

ASK CMHC - AGAIN!

National Consumer Campaign Enters Third Straight Year

As of February 22, the 2003 national consumer advertising campaign has officially entered its third straight year. The objective of this campaign is to build the CMHC brand, increase positive association with CMHC, and educate consumers on renovation and homebuying.

Running from February 22 to May 17 and then again from September 5 to October 19, the 2003 national campaign is once again built around the “housing life-cycle model.” Addressing consumers’ most common needs at the various stages of home ownership, the advertisements illustrate how CMHC can help—from buying a first home to planning a successful renovation, and from maintaining a home to adapting it to keep pace with changing needs.

For 2003, the ads will appear in a wide variety of media across the country, including:

- Daily newspapers in Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto, Calgary and Vancouver
- MSN Web TV (including hosting 16 CMHC renovation videos)
- Specialty renovation and general interest magazines
- Distribution of fact sheets in Home Depot, RONA and other retail stores
- Public relations activities such as specialized media tip sheets, articles and media capsules
- Direct mail advertising in the Toronto and Halifax areas
- Television advertising and spokesperson interviews on the CHUM network in Toronto and Montréal (Fall 2003)

The campaign also promotes key information products such as *Homebuying Step-By-Step* and the new *Ask CMHC About Your Home's Possibilities*, a catalogue that brings together a range of CMHC's free and priced information products in a single consumer-focused publication.

To familiarize yourself with these exciting new products, just call 1 800 668-2642 and order your free copies. Then keep your eyes open for the *Before you Buy* and *Before you Renovate* ads, coming soon to a newspaper, Web site or television station near you! ■

BEFORE YOU BUY A HOME
Ask CMHC

“We Own It – and CMHC helped us get it –”

Canada Mortgage and Housing Corporation's (CMHC) FREE Homebuying Step-By-Step Guide shows us how to buy our home with as little as 5% down*

Get the loans you've always wanted. Get the objective information you need.

CMHC, your national housing agency.

Ask us for your FREE Homebuying Step-By-Step Guide.

1 800 668-2642
(ask for operator 200)
Monday - Sunday
7am - 5pm (EST)

www.cmhc.ca/homebuying

CMHC SCHÉL
HOME TO CANADIANS
Canada

Building a Strong Brand

The national consumer campaign demonstrates corporate branding at its best. It is an excellent example of how branding not only delivers information on a specific campaign, but also communicates to our clients in a consistent way who CMHC is: Canada's objective and expert source of housing information.

Building a strong CMHC brand is important because it makes the CMHC name stand for something of real and lasting value to our clients. A clear brand image grows the value of the CMHC name, increases the recognition of what we do and what we have to offer. It promotes a broader and deeper understanding among Canadians of our products, programs and services. And it plays a key role in increasing client loyalty and fostering long-term relationships.

In other words, when it comes to branding, “to know us is to love us.” Last year, a survey was conducted among consumers who responded to the campaign. The results showed that these consumers now have a more favourable impression of us, and have referred CMHC to at least two other people for housing-related issues!

The consumer campaign demonstrates what we each do individually and collectively to bring the CMHC brand to life. Tools are being developed to assist in keeping the CMHC brand vital and strong. One such tool is Branding On-line, available through the Marketing On-line database that was recently launched. Be on the lookout in the coming weeks and months for more communiqués on how to use these tools to help us build the CMHC brand!

CONSULTEZ LA SCHL – ENCORE UNE FOIS!

Troisième campagne nationale annuelle auprès des consommateurs

Depuis le 22 février 2003, la campagne nationale de publicité auprès des consommateurs bat son plein pour une troisième année consécutive. Elle a pour but de faire connaître l'image de marque de la SCHL, d'améliorer les associations favorables relativement au nom de la SCHL et de renseigner les consommateurs sur la rénovation et sur l'achat d'un logement.

La campagne en cours se terminera le 17 mai, puis reprendra le 5 septembre jusqu'au 19 octobre 2003. Encore une fois, elle sera articulée autour du « principe du cycle de vie des habitations ». Mettant l'accent sur les principaux besoins des consommateurs aux différentes étapes qui jalonnent la possession d'une habitation, les publicités

illustrent comment la SCHL peut les épauler, que ce soit pour l'achat d'une première maison, la planification de travaux de rénovation, l'entretien de leur propriété ou sa transformation au gré de l'évolution des besoins.

En 2003, les annonces paraîtront dans divers médias d'un bout à l'autre du pays, à savoir :

- Journaux quotidiens de Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto, Calgary et Vancouver
- Diffusion Web sur MSN, qui héberge 16 vidéos de la SCHL sur la rénovation
- Magazines d'intérêt général ou spécialisés en rénovation
- Distribution de feuillets documentaires dans les magasins (Home Depot, RONA, etc.)

AVANT DE RÉNOVER
Consultez la SCHL

Bien planifier, c'est y arriver!

Vous voulez le mieux de vos rêves? Pourquoi ne pas le planifier!

Faites de vos rénovations un succès grâce aux renseignements objectifs et utiles de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL).

La SCHL, votre organisme national responsable de l'habitation.

Planifiez avec nous en demandant votre trousse d'informations GRATUITE sur la rénovation.

1 800 668-2642
(sur rendez le mardi 200)
Du lundi au dimanche
De 9h à 5h (PT/MT)

www.schl.ca/renovations

SCHL CHUMC
AGENCE CANADIENNE D'HYPOTHEQUES ET DE LOGEMENT
Canada

- Activités de relations publiques comportant la distribution de trucs éclairs, d'articles et de capsules dans les médias
- Publipostages dans les marchés de Toronto et de Halifax
- Annonces à la télévision et entrevues de porte-parole sur le réseau CHUM à Toronto et à Montréal (automne 2003)

La campagne fera aussi la promotion de publications clés comme *L'achat d'une maison étape par étape* et le nouveau catalogue intitulé *Consultez la SCHL pour découvrir le potentiel de votre maison*, lequel rassemble toute une gamme de produits d'information gratuits et payants de la SCHL en un même document conçu pour les consommateurs.

Pour vous familiariser avec ces nouveaux produits prometteurs, vous n'avez qu'à composer le 1 800 668-2642 et à commander votre exemplaire gratuit. Ensuite, ne manquez pas la parution prochaine des annonces *Avant d'acheter* et *Avant de rénover* dans un journal, dans un site Web ou à la télévision! ■

Bien asseoir notre image de marque

La campagne nationale auprès des consommateurs est un parfait exemple de mise en valeur d'une image de marque. Elle démontre comment on peut non seulement diffuser de l'information à l'occasion d'une campagne circonscrite dans le temps, mais aussi expliquer de façon cohérente à nos clients ce qu'est la SCHL, c'est-à-dire la source d'informations experte et objective du Canada sur le logement.

Il est important de bien faire connaître l'image de marque de la Société, car cela donne un sens au nom SCHL et évoque chez nos clients une valeur réelle et durable. Une image de marque claire accroît la valeur du nom de la SCHL et rehausse la reconnaissance de ce que nous faisons et de ce que nous avons à offrir. Elle favorise, chez les Canadiens, une compréhension plus large et moins superficielle de nos produits, programmes et services et elle joue un rôle clé dans la fidélisation des clients et la consolidation à long terme des liens que nous tissons avec eux.

En d'autres termes, quand il s'agit d'image de marque, « nous connaître, c'est nous aimer ». L'an dernier, un sondage réalisé auprès des consommateurs qui ont réagi à la campagne a permis de constater que ceux-ci avaient de nous une impression plus favorable qu'avant et qu'ils avaient parlé en bien de la SCHL à au moins deux personnes sur des questions de logement!

La campagne auprès des consommateurs démontre ce que nous faisons, individuellement et collectivement, pour donner vie à l'image de marque de la SCHL. Nous mettons au point des outils pour perpétuer la vitalité et la force de cette image. C'est dans cet esprit que nous avons lancé la base de documents Image de marque en ligne, qui est accessible à partir de la base Marketing en direct récemment créée. Au cours des semaines et des mois qui viennent, vous recevrez d'autres communiqués sur la façon d'utiliser ces outils afin de contribuer à faire connaître l'image de marque de la SCHL!

CMHC Securitization Surpasses \$100 Billion Mark in Housing Finance!

In March 2003, the CMHC Securitization group reached an historic milestone: surpassing the \$100 Billion mark for securities and bonds issued with its “Timely Payment Guarantee!”

Since 1987, CMHC has led the mortgage securitization market with such innovative products as NHA Mortgage-Backed Securities and Canada Mortgage Bonds, launched

in 2001. Together, these programs have helped lower the cost and increase the supply of mortgage financing, enabling more Canadians to realize their dreams of owning their home.

Congratulations to the whole Securitization team—and stay tuned for more details on their celebration surrounding this milestone in the June issue of *Perspective*!

\$ 100,000,000,000

MAINTENANCE TIPS FOR YOUR HOME

> By Darrel Smith, Senior Researcher, NO

Put CMHC’s research to work for you! With a regular checklist of monthly maintenance and repairs, you can keep your home healthy, safe and sound all year round, in as little as a few minutes a week.

This spring and early summer, make sure you remember to:

May:

- Inspect and clean your range hood filter if necessary
- Examine your foundation walls for cracks, leaks and moisture
- Repair or paint fences
- Shut down and clean your furnace humidifier, and close the furnace humidifier damper on units with central air conditioning
- Turn OFF gas furnace and fireplace pilot lights where possible
- Have well water tested for quality
- Check all wood near soil for insect damage
- Test all fire, smoke, carbon monoxide and security alarms
- Clean or replace your air conditioner filter if dirty, and wash or replace ventilation system filters if necessary

June:

- Inspect and clean your range hood filter if necessary
- Measure the sludge and scum in your septic tank to determine if it needs to be emptied (usually once every three years)
- Deep clean your carpets and rugs
- Sweep chimneys connected to any wood-burning appliance or fireplace, and inspect them for end-of-season problems
- Vacuum the lint from ducts and areas surrounding your clothes dryer
- Climb up on your roof or use binoculars to check its general condition, and note any sagging that could indicate structural problems for further investigation from inside the attic. Note the condition of all shingles for possible repair or replacement, and examine all roof flashings (such as chimney and roof joints) for any signs of cracking or leakage
- Repair or resurface your driveway, as needed
- Clean or replace your air conditioner filter, if dirty

Check out CMHC’s Homeowner’s Inspection Checklist and our revised Home Care - A Guide to Repair and Maintenance for more tips on protecting your home—and preserving your most important investment—in every season!

Les activités de titrisation de la SCHL dépassent le chiffre de 100 milliards de dollars!

En mars 2003, le groupe de la titrisation de la SCHL a franchi une étape historique, en dépassant le chiffre des 100 milliards de dollars d'obligations et de titres émis avec sa garantie de paiement ponctuel.

Depuis 1987, la SCHL occupe la première place du marché de la titrisation de créances hypothécaires grâce à des produits innovateurs comme les Titres hypothécaires LNH et les Obligations hypothécaires du Canada lancées

en 2001. Ensemble, ces programmes ont contribué à réduire le coût et à accroître la disponibilité du financement hypothécaire, permettant ainsi à un plus grand nombre de Canadiens de réaliser leur rêve de posséder une habitation.

Félicitations à toute l'équipe de la titrisation! D'autres détails seront fournis sur la célébration de cette étape historique dans le numéro de juin de *Perspective*!

CONSEILS POUR L'ENTRETIEN DE VOTRE MAISON

> Par Darrel Smith, Rechercheur principal, BN

Mettez à profit les recherches de la SCHL! À l'aide d'un programme mensuel d'entretien et de réparation, et de quelques minutes par semaine de votre temps, vous ferez de votre maison un milieu sûr et sain à longueur d'année.

Ce printemps et au début de l'été :

Mai :

- Inspectez la hotte de cuisinière et nettoyez le filtre au besoin
- Examinez les murs de fondation pour déceler des fissures, des infiltrations et des signes d'humidité
- Réparez ou repeignez les clôtures
- Nettoyez et fermez l'humidificateur du générateur de chaleur (fournaise) et fermez le registre (volet) de l'humidificateur du climatiseur central
- Lorsque c'est possible, fermez la veilleuse (flamme pilote) du générateur de chaleur ou du foyer au gaz
- Faites analyser l'eau du puits
- Vérifiez tous les éléments en bois placés près du sol pour voir s'ils sont attaqués par les insectes
- Mettez à l'essai les avertisseurs et alarmes d'incendie, de fumée, de monoxyde de carbone et de sécurité
- Nettoyez ou remplacez le filtre du climatiseur s'il est encrassé et lavez ou remplacez au besoin les filtres du système de ventilation

Juin :

- Inspectez la hotte de cuisinière et nettoyez le filtre au besoin
- Mesurez l'épaisseur de la couche flottante et des boues dans la fosse septique pour déterminer si elle doit être vidangée (habituellement tous les trois ans)
- Faites un nettoyage en profondeur de vos tapis et moquettes
- Faites ramoner tout conduit de fumée raccordé à un appareil de chauffage au bois (poêle ou foyer) et faites-le inspecter afin de déceler tout problème de fin de saison
- Passez l'aspirateur pour ramasser la poussière et les peluches dans les conduits de la sècheuse et à proximité
- Montez sur le toit ou utilisez des jumelles pour vérifier l'état général de la couverture; portez attention à tout affaissement qui pourrait révéler un problème structural nécessitant une inspection plus approfondie à partir du vide sous toit (combles) Notez l'état de tous les bardeaux pour déterminer s'ils doivent être réparés ou remplacés, et examinez tous les solins de couverture (à la hauteur du joint entre la cheminée et le toit par exemple) pour déceler tout signe de fissuration ou de fuite
- Au besoin, réparez ou refaites le revêtement de votre entrée de cour
- Nettoyez ou remplacez le filtre du climatiseur s'il est colmaté

Consultez les documents de la SCHL intitulés *Guide d'inspection pour le propriétaire-occupant* ainsi que la version révisée de *Votre maison : l'entretien et la réparation pour obtenir une foule de conseils sur l'entretien de votre maison, et ainsi protéger votre plus important investissement, en toute saison!*

GOT A RENTAL QUESTION?

> By Rosemary Wrong, Corporate Relations and Communications, National Office, and Ian Melzer, Policy and Research Division, National Office

CMHC is once again breaking new ground, with the introduction of *Your Guide to Renting a Home*, a new online guide for tenants, landlords and property managers!

Written in plain language and offered free of charge on CMHC's Web site, this highly practical guide provides Canada's four million rental households, landlords and rental property managers with a comprehensive overview of tenant and landlord rights and responsibilities, as well as rental practices in all provinces and territories. It also points users directly from the CMHC site to where they can find even more information, via hyperlinks to related provincial and territorial Web sites.

What's in it for Canadians?

Whether for first-time tenants or experienced landlords or property managers, *Your Guide to Renting a Home* offers general information and useful tips on all aspects of renting. Drawing on concrete examples from across Canada, some of the topics covered include:

- How to find accommodations or tenants
- The credit check
- Rental agreements
- Security deposits and prepayment of rent
- Inspections on moving in or out
- Emergency repairs
- Safety and health
- Common household pests
- Pets

- Smoking
- Dealing with problems
- Notices, requests and applications
- Lease renewal and termination
- Rent increases
- Late rent payment
- Eviction
- Lease assignment and subletting
- Marketing a rental unit
- Rights and responsibilities under provincial and territorial rental legislation and regulations

Practical, reliable and up to date

Useful resources, contacts, templates, worksheets, sample letters, provincial and territorial fact sheets and hyperlinks round out the content, giving all Canadians a single, reliable source of rental information.

How reliable? Provincial and territorial rental authorities, legal counselors, tenants and rental business experts all contributed their expertise and valuable input to make this guide a reality.

Plus, because the guide is online, it's easy to keep up to date, and ensures that Canadians across the country have immediate, "24/7" access to free, comprehensive information.

Interested in finding out more? To access *Your Guide to Renting a Home*, visit the CMHC Web site at www.cmhc.ca and from the left-hand menu, select: "Buying or Renting a Home > Renting a Home." ■

This article is reprinted in part from a similar article that appeared in the Spring 2003 edition of the National Housing Research Committee Newsletter.

QUESTION DE LOCATION

> Par Rosemary Wrong, Relations et Communications de la Société, Bureau national, et Ian Melzer, Division des politiques et de la recherche, Bureau national

La SCHL innove encore une fois en diffusant *Votre guide pour la location d'un logement*. Il s'agit d'un guide en direct à l'intention des locataires, des propriétaires-bailleurs et des gestionnaires immobiliers.

Rédigé en langage clair et simple, ce guide, offert gratuitement sur le site Web de la SCHL, renferme des conseils précieux destinés aux quatre millions de ménages locataires, aux propriétaires-bailleurs et aux gestionnaires immobiliers du Canada. Il donne un aperçu des droits et responsabilités des locataires et des propriétaires et expose les pratiques en usage dans les différentes régions du Canada. De plus, il contient des hyperliens vers des sites Web conçus par les provinces et territoires, dans lesquels les internautes pourront trouver d'autres informations utiles.

Quel est l'intérêt du guide pour les Canadiens?

Vous vous apprêtez à louer un logement pour la première fois? Vous possédez une grande expérience de la location ou de la gestion de logements locatifs? *Votre guide pour la location d'un logement* fournit des renseignements généraux et des conseils utiles sur tous les aspects de la location. Fondés sur des faits observés au pays, les sujets traitent notamment des points suivants :

- Recherche d'un logement ou d'un locataire
- Vérification de la solvabilité
- Bail
- Dépôt de garantie et chèques postdatés

- Inspection lors de l'aménagement ou du déménagement
- Réparations d'urgence
- Santé et sécurité
- Insectes et animaux nuisibles communs
- Animaux domestiques
- Usage du tabac
- Résolution de problèmes
- Avis et demandes
- Renouvellement et résiliation de bail
- Augmentation de loyer
- Loyer en retard
- Expulsion
- Cession de bail et sous-location
- Commercialisation d'un logement locatif
- Droits et responsabilités en vertu des lois et règlements provinciaux et territoriaux

Pratique, fiable et actuel

Des références utiles, des noms de personnes-ressources, des fiches et des modèles de lettres, des fiches de renseignements propres aux provinces

et territoires ainsi que des hyperliens étoffant le contenu du document font en sorte que les Canadiens disposent d'une source unique et fiable de renseignements sur la location d'un logement.

Dans quelle mesure le guide est-il fiable? Les organismes provinciaux et territoriaux régissant la location résidentielle, des conseillers juridiques, des locataires et des spécialistes de la location ont contribué à la rédaction du guide, à la lumière de leurs connaissances.

Par ailleurs, le guide étant en direct, il peut être mis à jour facilement. Les Canadiens ont donc accès, en tout temps, à des renseignements gratuits et exhaustifs.

Vous voulez en savoir davantage? Pour consulter *Votre guide pour la location d'un logement*, rendez-vous sur le site Web de la SCHL à www.schl.ca et cliquez sur « Achat ou location d'un logement » sur le menu de gauche puis sur « Location d'un logement ». ■

Le contenu du présent texte est tiré en partie d'un article paru dans le bulletin du printemps 2003 du Comité national de recherche sur le logement.

CONFERENCES AND EVENTS ACROSS CANADA

“Celebrating Excellence”: CHBA Annual Conference in London

From February 23 to 26, 2003, representatives from CMHC joined Canada’s home builders in celebrating the 60th anniversary of the Canadian Home Builders’ Association (CHBA), at their Annual Conference in London, Ontario.

Entitled *Celebrating Excellence*, the conference looked back at six decades of building quality, affordable homes that appeal to Canadians, and focused on “the immense opportunities that lie ahead for today’s home building entrepreneurs.”

The Honourable David Collenette, Minister of Transport and the Minister responsible for CMHC, delivered the opening remarks (see related sidebar, page 24), and presented incoming CHBA President Jim Thompson with a 60th anniversary commemorative plaque.

As part of the conference activities, CMHC Chairman Peter Smith hosted the annual SAM (Sales And Marketing) Awards, and CMHC Board member Hugh Heron presented a 50th anniversary award to Don Darling of the Canadian Manufactured Housing Institute (CMHI).

In addition, CMHC’s participation also included: a well-received economic outlook presentation by the Market Analysis Centre (MAC); reports at the National Education and Training Advisory Committee (NETAC), National Marketing Committee (NMC), the Canadian Renovators’ Council (CRC), and the Technical Research Committee (TRC); and a booth in the Business Alliance Centre at which a wide variety of information products were distributed to attendees of the Conference.

As a leading supporter of the home building industry and long-time partner of the CHBA, CMHC was extremely pleased to participate in this milestone event, and to see that CHBA members continue to adopt CMHC-recommended best practices when building Canadian homes.

CMHC booth: Darrel Smith, NO, with Jamie Shipley, Connie Wilson and Sue Dinchik of the Ontario Business Centre.

Kiosque de la SCHL : Darrel Smith, Bureau national, en compagnie de Jamie Shipley, Connie Wilson et Sue Dinchik du Centre d'affaires de l'Ontario.



London MP, Joe Fontana with CMHC President, Jean-Claude Villiard, and Chairman, Peter R. Smith.

Le député de London, Joe Fontana, en compagnie du président de la SCHL, Jean-Claude Villiard, et du président du Conseil d'administration, Peter R. Smith.

CONFÉRENCES ET ÉVÉNEMENTS À L'ÉCHELLE DU CANADA

Conférence annuelle de l'ACCH à London : une célébration de l'excellence

Le président sortant de l'ACCH, Greg Christensen, et le ministre Collette devant le kiosque de la SCHL.

CHBA outgoing President, Greg Christensen, and Minister Collette in front of CMHC's booth.



Le ministre Collette remet une plaque commémorant le 60^e anniversaire de l'ACCH à son nouveau président, Jim Thompson.

Minister Collette presenting 60th anniversary award to incoming CHBA President, Jim Thompson.

Du 23 au 26 février 2003, des représentants de la SCHL se sont joints aux membres de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations (ACCH) pour célébrer le 60^e anniversaire de cette entité, à l'occasion de leur conférence annuelle qui s'est tenue à London, en Ontario.

Sous le thème de la célébration de l'excellence « *Celebrating Excellence* », cette conférence a été une remémoration de six décennies vouées à la construction d'habitations abordables et de qualité, répondant au goût des Canadiens. Elle a également mis l'accent sur les superbes possibilités que l'avenir recèle pour les entrepreneurs de construction résidentielle.

L'honorable David Collette, ministre des Transports et ministre responsable de la SCHL, a prononcé l'allocution d'ouverture (se reporter à l'encadré à la page 25) et présenté au nouveau président de l'ACCH, Jim Thompson, une plaque commémorative pour le 60^e anniversaire de l'Association.

Dans le cadre des activités de la Conférence, le président du Conseil de la SCHL, M. Peter Smith, a effectué la remise annuelle des *SAM Awards* (qui récompense l'excellence en vente et en marketing), et M. Hugh Heron, membre du Conseil de la SCHL, a remis le prix du 50^e anniversaire à Don Darling de l'Institut canadien de l'habitation usinée (ICHU).

La SCHL s'est illustrée à la Conférence de plusieurs autres façons, à savoir : un exposé sur les perspectives économiques, présenté avec succès par le Centre d'analyse de marché (CAM), des rapports au Comité national consultatif de l'éducation et de la formation, au Comité national de Marketing, au Conseil canadien de la rénovation et au Comité de recherche technique, ainsi qu'un kiosque au *Business Alliance Centre* grâce auquel une grande variété de produits d'information ont pu être distribués aux participants.

En tant qu'important partisan du secteur de la construction résidentielle et partenaire de longue date de l'ACCH, la SCHL a été heureuse de participer à cet événement marquant et de constater que les membres de l'ACCH continuent d'adopter les pratiques exemplaires qu'elle recommande pour la construction d'habitations au Canada.

Highlights from Minister Collette's Opening Address at the 60th Anniversary CHBA Annual Conference

- “Canadians are widely recognized as being among the best housed people in the world. As CHBA celebrates its 60th anniversary, you should be proud that your accomplishments as an industry have been recognized not only in Canada, but internationally as well.”
- “The success of our housing system is due in part to effective communications and collaboration between the private and public sectors ... Partnerships will continue to thrive because of the main provisions made in the Federal Budget, which was tabled last week.”
- “The Budget confirmed the Government of Canada’s commitment to sustaining vital, healthy communities through investments in affordable housing for Canadians in need.”
- “If we look at longer-term priorities ... a federal-provincial working group is looking at longer-term rental issues and is specifically looking at the question of taxation of rental housing by all levels of government.”
- “The federal budget introduced a significant new commitment to modern infrastructure aimed at promoting a sustainable and a healthier environment and economy. This budget provides an additional \$3 billion over the next 10 years in infrastructure support.”
- “When it comes to transportation ... [alternative forms and methods of transportation] will make more effective use of the public investment in infrastructure, reduce the impact of sprawl on energy consumption and the environment, and help us to meet our obligations under the Kyoto Protocol.”
- “Our government is committed to working with all sectors, including the home building industry, to achieve our national emission reduction targets. I am confident that CHBA and its members are up to this challenge. As members of the Canadian Home Builders’ Association, you have always done a good job of letting the government know what’s on your mind. Our past collaborative efforts demonstrate that the federal government is listening to home builders and we are continuing to work with you to address your emerging concerns and priorities.” ■

Coming Events

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.

Some events in which CMHC will be taking part in the coming months:

- **National Housing Research Committee:**
May 5 to 8 in Ottawa
- **Real Estate Institute of Canada:**
May 22 to 25 in Montréal
- **Federation of Canadian Municipalities (FCM):**
May 30 to June 2 in Winnipeg
- **Royal Architectural Institute of Canada (RAIC):**
May 7-10 in Toronto

- **Co-operative Housing Federation of Canada (CHF):**
June 7 to 11 in Halifax
- **Appraisal Institute of Canada (AIC):**
June 11 to 14 in Toronto
- **Canadian Institute of Planners (CIP):**
July 6 to 9 in Halifax
- **Canadian Association of Home and Property Inspectors (CAHPI):** November 15 to 16 in Toronto

Upcoming CMHC events:

- **CMHC Board of Directors Tour:** May 25 to 29 in Montréal
- **CMHC Board of Directors Tour:** August 17 to 21 in Calgary

Points saillants de l'allocution d'ouverture du ministre Collenette à la Conférence annuelle marquant le 60^e anniversaire de l'ACCH

- « Les Canadiens sont largement reconnus comme étant parmi les mieux logés du monde. À l'occasion de la célébration du 60^e anniversaire de l'ACCH, vous pouvez être fiers de savoir que vos accomplissements, en tant que secteur, sont reconnus non seulement au Canada, mais également dans le reste du monde. »
- « La réussite de notre système de logement est en partie attribuable à l'efficacité de la communication et de la collaboration qui existent entre les secteurs public et privé... Les partenariats continueront de se développer grâce aux importantes mesures contenues dans le budget fédéral qui a été déposé la semaine dernière. »
- « Le budget a confirmé l'engagement du gouvernement du Canada en faveur de collectivités saines et vitales, en investissant dans le logement abordable pour les Canadiennes et Canadiens qui sont dans le besoin. »
- « En ce qui a trait aux priorités à plus long terme... un groupe de travail fédéral-provincial travaille actuellement sur les questions du logement locatif qui se posent à long terme et se penche tout particulièrement sur la fiscalité du logement locatif, à tous les paliers de gouvernement. »
- « Le budget fédéral a introduit un nouvel engagement important en faveur de l'établissement d'une infrastructure moderne, propice à l'instauration d'une économie et d'un environnement durables et plus sains. En matière d'appui à l'infrastructure, le budget prévoit une enveloppe supplémentaire de trois millions de dollars échelonnée sur les 10 prochaines années. »
- « En ce qui a trait au transport... [les nouveaux types et modes de transport envisagés] permettront un meilleur usage des fonds publics qui sont investis dans l'infrastructure, réduiront l'impact de l'étalement urbain sur la consommation d'énergie et l'environnement et nous aideront à honorer nos obligations aux termes du Protocole de Kyoto. »
- « Notre gouvernement est déterminé à travailler avec tous les secteurs, y compris celui de la construction résidentielle, pour atteindre nos objectifs nationaux de réduction des émissions. Je suis persuadé que l'ACCH et ses membres sauront relever ce défi. À titre de membres de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations, vous avez toujours su faire passer votre message au gouvernement. Nos efforts de collaboration passés démontrent que nous [gouvernement fédéral] sommes à votre écoute et que nous continuons de coopérer avec vous pour répondre à vos préoccupations et priorités à mesure qu'elles prennent forme. » ■

Événements à venir

Tout au long de l'année, des représentants de la SCHL participent, à l'échelle du pays, à un vaste éventail de conférences et événements liés à l'habitation, afin de rencontrer nos clients et nos partenaires, de promouvoir nos produits et services et d'accroître notre notoriété et notre visibilité.

Liste des événements auxquels la SCHL prendra part dans les prochains mois :

- **Comité national de recherche sur le logement :**
du 5 au 8 mai, à Ottawa
- **Institut canadien de l'immeuble :**
du 22 au 25 mai, à Montréal
- **Fédération canadienne des municipalités (FCM) :**
du 30 mai au 2 juin, à Winnipeg
- **Institut royal d'architecture du Canada (IRAC) :**
du 7 au 10 mai, à Toronto

- **Fédération de l'habitation coopérative du Canada (FHCC) :** du 7 au 11 juin, à Halifax
- **Institut canadien des évaluateurs (ICE) :**
du 11 au 14 juin, à Toronto
- **Institut canadien des urbanistes (ICU) :**
du 6 au 9 juillet, à Halifax
- **Association canadienne des inspecteurs en biens immobiliers (ACIBI) :** les 15 et 16 novembre, à Toronto

Activités prochaines de la SCHL :

- **Tournée du Conseil d'administration de la SCHL :**
du 25 au 29 mai, à Montréal
- **Tournée du Conseil d'administration de la SCHL :**
du 17 au 21 août, à Calgary

TERM-BITS FOR YOUR IDLE THOUGHTS!

By Gregg Joe, Terminologist, Linguistic Services, NO

In this month's instalment of Term-bits, CMHC Terminologist Gregg Joe shows why it's not always a bad thing to:

Cut short one's words

Let's face it. We're all guilty of taking short cuts at one point or another. To keep pace with the ever-faster speed of computer processors and an ever-growing list of tight office deadlines, many of us resort to shortening words so that a maximum of information is transferred in a minimal amount of time. But these shortened forms aren't just time savers. By using distinctive abbreviations that form part of our "jargon"—a jargon that can take new employees a good year or more to master!—we perpetuate a unique corporate culture that's entirely of our own making.

You won't find most of the following examples in any general dictionary. But you will see some striking similarities in the way each sector of CMHC creates abbreviated forms in order to save time or avoid constant repetition.

Writing conventions

In general, several abbreviation conventions are true for the entire Corporation, including:

- Abbreviated forms used in one sector of CMHC are not instantly recognizable by employees in another sector.
- The urge to reduce to the bare minimum is greater in English than in French.
- The existence of an abbreviated form in one language does not necessarily mean there is a corresponding abbreviated form in the other language. In addition, the use of an acronym in one language doesn't necessarily translate into an acronym into the other language. For example, the English use the acronym SAAR (seasonally adjusted annual rate) whereas the French prefer the initialism DDA (données désaisonnalisées annualisées), and the English acronyms OPIMS (Order Processing Information Management System) and WIM (weekly information meeting) have no known abbreviated equivalents in French.
- Although most acronyms and initialisms are written in capital letters, the use of capital letters does not necessarily indicate a proper name, for example, FPT (federal-provincial-territorial). That said, abbreviated forms left in the lower case may not be properly recognized as abbreviated forms.
- Punctuation conventions aren't necessarily the same in both languages. The English have far less qualms about using all the tools available to them, including hyphens, slashes, symbols and acronyms. For instance, we may use either FPT or F/P/T in English, but we must use f.-p.-t. in French.
- For marketing reasons, **emili** is always written in lowercase and in bold characters, regardless of the language of the text.
- Company and administrative names are routinely converted to acronyms and initialisms in the corporate English- and French-speaking world, especially in the discussion of technical material (information technology, finance, etc.). For ease in reading, Linguistic Services will create a new abbreviated form in French especially if one already exists in English.

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

Abbreviation Technique / *Techniques d'abréviation*

Acronyms / *Acronymes*

Similar to initials, except the entire shortened form is pronounced as if it were a word. This technique is common in both official languages, and occasionally, the same acronym is used in both French and English. / *Utilisation de lettres formant un sigle, mais qui est prononcé comme un mot ordinaire. Cette technique est courante dans les deux langues officielles et, à l'occasion, on utilise le même acronyme en français et en anglais.*

Blending / *Affixation*

The process of joining recognizable parts of one word with recognizable parts of another. Relaxed and "breezy" in tone, this technique is used mainly in marketing, and can therefore be difficult to translate. / *Procédé qui consiste à joindre la portion reconnaissable d'un mot avec celle d'un autre mot. Plutôt désinvolte et non scientifique, cette technique est surtout employée en marketing, et les expressions qui en résultent peuvent donc être difficiles à traduire.*

Clipping / *Troncation*

Reducing a long term to its bare minimum, including dropping or merely implying unessential word elements. / *Réduction d'un long terme à sa plus simple expression, ce qui se fait notamment par l'omission ou l'implication des éléments non essentiels.*

False possessives / *Pseudo-génitif anglais*

Unique to the English language, this feature involves adding a final "s" to a noun to indicate an abbreviated form of a longer construction. / *Propre à la langue anglaise, ce procédé consiste à ajouter un « s » final à un nom pour indiquer qu'il s'agit de la forme abrégée d'une expression plus longue.*

Initialism / *Sigles*

Using and pronouncing only the first letter of each of the words in a long title. This is the most common abbreviated form used by virtually every sector of the Corporation. / *Utilisation et prononciation des lettres initiales de chaque mot formant un long titre. Le sigle est la forme abrégée la plus couramment employée par presque tous les secteurs de la Société.*

Symbolization, codes and punctuation / *Symboles, codes et ponctuation*

Using symbols, codes, capital letters and punctuation instead of the words they represent. This technique is most often used in charts, tables and other examples where space is very limited. / *Emploi de symboles, de codes, de lettres majuscules et de signes de ponctuation à la place des mots qu'ils représentent. Cette technique est surtout utilisée dans les graphiques, les tableaux ou d'autres contextes où l'espace est très limité.*

Test your knowledge! See page 10.

AU-DELÀ DES MOTS!

par Gregg Joe, terminologue, Services linguistiques, BN



Exemples / Examples

Cucode (cost-unit code, pronounced "cue-code")
emili (not translated, electronic mortgage loan insurance system)
OPIMS (not translated, Order Processing Information Management System)
PACo (President's Advisory Council)
PAREL (*Programme d'aide à la remise en état des logements*)

C App (certified appraiser, pronounced "see-ap")
InfoMan (database)
Super E house

Aide au logement (Division de l'aide au logement)
Corporate (Services) Procurement
Mgmt Mtg (management meeting)
P-Card policies (purchasing card policies)
prefab (prefabricated house)
repo (repurchase)
Services juridiques (Division des services juridiques)
tél. cel. (téléphone cellulaire)

Multiples (multiple unit residential property)
Singles (single-family home)
the Prairies (the Prairie provinces)

ABC (Atlantic Business Centre)
AH (Assisted Housing)
BDO (business development officer)
CAQ (Centre d'affaires du Québec)
HRMS (Human Resources Management System)
P.-O. (propriétaire-occupant)
PPP (private-public partnership)
RDI (recherche et diffusion de l'information)
RFP (request for proposals)
RIT (research and information transfer)
RMR (région métropolitaine de recensement)
RPV (rapport prêt-valeur)
TH LNH (titre hypothécaire – Loi nationale sur l'habitation)

A/Director (acting director)
Communications & Marketing
Directeur fonctionnel/I (directeur fonctionnel intérimaire)
F/P/T (federal-provincial-territorial)
la Société (la SCHL)
U/W (underwriting)
W/O (write-off)

Ce mois-ci, Gregg Joe, terminologue à la SCHL, explique pourquoi il est parfois utile, quand on communique, de :

Prendre des raccourcis

Avouons-le, nous avons tous déjà pris des raccourcis pour arriver plus vite à destination. Il en va de même en communication. Pour suivre le rythme accéléré des processeurs d'ordinateurs ultra-rapides et respecter des échéances toujours plus serrées, bon nombre d'entre nous abrégons les mots afin de transmettre un maximum d'information en un minimum de temps. Mais il y a plus. Les abréviations distinctives contribuent à former notre « jargon », ce vocabulaire particulier que les nouveaux employés ne peuvent parfois maîtriser qu'au bout d'une année! Nous perpétuons ainsi une culture d'entreprise unique que nous avons nous-mêmes créée.

Les exemples qui suivent ne sont pas répertoriés dans les dictionnaires généraux. Mais vous constaterez des ressemblances frappantes dans l'utilisation des abréviations par chaque secteur de la SCHL afin d'économiser du temps ou d'éviter les répétitions.

Conventions d'écriture

En général, plusieurs conventions d'abréviation s'appliquent à toute la Société :

- Les formes abrégées utilisées par un secteur de la SCHL ne sont pas instantanément reconnaissables par les employés des autres secteurs.
- Ce désir de réduire au strict minimum est plus fort en anglais qu'en français.
- L'existence d'une forme abrégée dans une langue ne signifie pas qu'il existe une abréviation correspondante dans l'autre langue. De plus, un acronyme employé dans une langue ne devient pas nécessairement un acronyme dans l'autre langue. Par exemple, on utilise en anglais l'acronyme SAAR (seasonally adjusted annual rate) alors que le français préfère le sigle DDA (données désaisonnalisées annualisées). En outre, les acronymes anglais OPIMS (Order Processing Information Management System) et WIM (weekly information meeting) n'ont pas de forme abrégée connue en français.
- Bien que la plupart des acronymes et des sigles soient écrits en lettres majuscules, l'emploi des majuscules ne dénote pas nécessairement qu'il s'agit d'un nom propre. Exemple : DDA (données désaisonnalisées annualisées). Cela dit, un sigle qui serait formé de lettres minuscules pourrait ne pas être reconnu comme une forme abrégée.
- Les règles de ponctuation ne sont pas les mêmes dans les deux langues. Les utilisateurs de la langue anglaise ont beaucoup moins de scrupules à utiliser tous les outils mis à leur disposition, tels que les tirets, les barres obliques, les symboles et les acronymes. Ainsi, on peut écrire FPT ou F/P/T en anglais, mais on doit écrire f.-p.-t. en français.
- Pour fin de marketing, **emili** est toujours écrit en lettres minuscules et en caractères gras, et ce, peu importe la langue dans laquelle est rédigé le texte.
- Les noms d'entreprises et d'entités administratives sont couramment transformés en sigles et en acronymes dans les milieux professionnels anglophones et francophones, surtout dans le cas de questions techniques (informatique, finances, etc.). Pour faciliter la lecture, les Services linguistiques peuvent créer une nouvelle forme abrégée en français, en particulier lorsqu'elle existe déjà en anglais.

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 ■

Évaluez vos connaissances! Voir page 11.

BRAGGING RIGHTS!

This past January 29, Policy and Research Division shared another round of CMHC successes worth bragging about, with the first “Brag Session” for 2003! The braggers and their topics included:

- **Street Music**

Bragger: Fanis Grammenos, Senior Researcher, Housing Finance and Affordability, Policy and Research, National Office

Fanis Grammenos started the session off by introducing a new concept for developing street design patterns that creates pleasing environments for people, higher density for builders and a more sustainable approach to community design. To date, Stratford, Ontario has already accepted to work with CMHC on this project, including adopting this innovative concept for a new development in its community.

- **Working Together for Affordability**

Bragger: Norm Connolly, Senior Consultant, Research and Information Transfer, British Columbia and Yukon Business Centre

Norm Connolly provided an overview of a successful FlexHousing™ conference held in B.C., which targeted housing experts including developers, planners and more. Several CMHC experts were on hand to make presentations, answer questions and meet with the attendees. Two surprises: Exceeding the optimistic attendance objective of 200 people by some 50 attendees, and the willingness of participants to pay a large fee to attend the conference.

- **Why Fly South When You Can Nest Here?**

Bragger: Jim Zamprelli, Senior Researcher, Distinct Housing Needs, Policy and Research, National Office

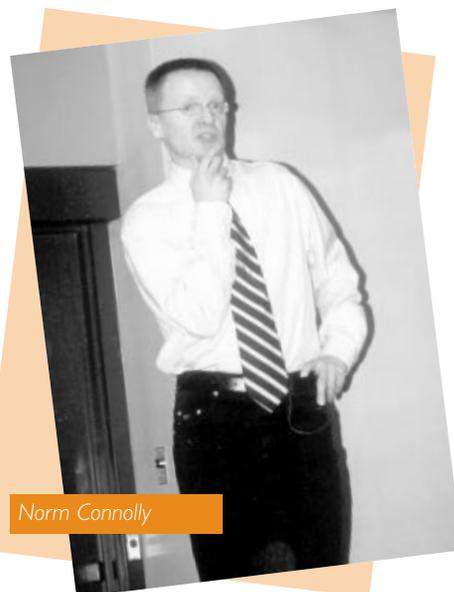
Assisted by a special cameo performance by Marcelle Gareau, who dressed as a bird and responded to Jim’s comments, Jim Zamprelli showcased a “Seniors Series” of eight modules that were produced by CMHC in partnership with Health Canada, and presented to builders, renovators, realtors, architects, non-profit housing agencies and health and home care professionals. Focusing on a wide variety of design principles including housing adaptability, a grand total of 31 presentations were given in 2001-2002 alone. Plus, post-presentation surveys indicated that the series was well received and very helpful to all, with many participants stating that they had adopted some of the design principles after participating in the sessions, and others affirming their intention to integrate some of the principles they had learned.



- **Why Seabird?**

Bragger: Alan Dobie, Senior Consultant, Research and Information Transfer, British Columbia and Yukon Business Centre

B.C. and Yukon’s Alan Dobie shared a status update on Seabird Island Project: a sustainable First Nations initiative located on the Fraser River. The designs for a triplex, two duplexes and a few singles on the reserve are now complete, and each unit features FlexHousing™ and Healthy Housing™ concepts, and respects sustainable planning concepts. Energy will come from wind generators at a rate of 20 to 30 per cent, with another 20 to 30 per cent from solar energy. In 2002 to 2004, two to four similar projects will be implemented on other reserves, while in 2004 to 2008, kits of these housing units will be produced by and for the First Nations.



Norm Connolly

LA VANTARDISE SANS LIMITES!

Le 29 janvier 2003, la Division des politiques et de la recherche tenait sa première « séance de vantardise » de l'année sur les réussites de la SCHL méritant d'être soulignées. Voici les exploits dont les conférenciers se sont vantés :

- **Envahis par la musique de votre quartier**

Vantard : Fanis Grammenos, Recherchiste principal, Financement de l'habitation et abordabilité, Politiques et recherche, Bureau national

Fanis Grammenos a lancé les festivités en présentant un nouveau concept d'aménagement de quartiers qui crée un milieu agréable pour les gens, permet une plus grande densité d'occupation au sol pour les promoteurs et autorise une conception plus durable des collectivités. À ce jour, la ville de Stratford, en Ontario, a accepté de travailler avec la SCHL sur cette initiative, notamment par la mise en œuvre de ce concept novateur dans un nouveau quartier de la collectivité.

- **Servons la cause de l'abordabilité Vantard : Norm Connolly, Consultant principal, Recherche et diffusion de l'information, Centre d'affaires de la Colombie-Britannique et du Yukon**

Norm Connolly a présenté un aperçu d'une conférence exemplaire tenue en C.-B. sur le Bâti-Flex^{MC}, qui visait les professionnels de l'habitation, dont les promoteurs et les urbanistes et d'autres. Plusieurs experts de la SCHL étaient sur place pour présenter des exposés, répondre aux questions et rencontrer les participants. Résultats inattendus : on a dépassé de 50 personnes l'objectif optimiste de 200 participants, et ceux-ci ont consenti à payer des frais d'inscription élevés pour assister à la conférence.

- **Pourquoi partir vers le sud quand on est si bien chez soi?**

Vantard : Jim Zamprelli, Recherchiste principal, Besoins particuliers de logement, Politiques et recherche, Bureau national

À l'aide d'une apparition éclair de Marcelle Gareau qui, déguisée en oiseau répondait aux commentaires de Jim Zamprelli, Jim a mis en lumière la « Série pour aînés » de huit modules produite par la SCHL conjointement avec Santé Canada. La série a été présentée aux constructeurs, aux rénovateurs, aux courtiers immobiliers, aux architectes, aux organismes d'habitation sans but lucratif et aux professionnels de la santé et des soins à domicile. Axés sur un large éventail de principes de conception, dont l'adaptabilité du logement, un grand total de 31 exposés ont été donnés en 2001-2002 seulement. En plus, les enquêtes qui ont suivi les exposés montrent que la série a été bien appréciée de tous et trouvée très utile, de nombreux participants précisant qu'ils avaient adopté certains des concepts après avoir pris part à la séance, tandis que d'autres ont mentionné qu'ils avaient l'intention de mettre en pratique certains des principes appris.



De gauche à droite / From left to right:
Duncan Hill, Tanya Labrecque, Simon Lahoud,
Gloria Neufeld Redekop, Carole Smith,
Sue Ann Rothwell, Jim Zamprelli, Marcelle Gareau,
Fanis Grammenos, Norm Connolly, Allan Dobie.



Marcelle Gareau, Jim Zamprelli

Photos : Geneviève Soucy

- **The HAPpy ERPPy Check-in Braggers: Gloria Neufeld Redekop, Senior Officer, Responsive Programs, Research, Planning and Liaison, Policy and Research, National Office, with David Cluff, Tanya Labrecque, Carole Smith, Ruth Chamberland and Simon Lahoud, Policy and Research, National Office**

The biggest team of the session, these braggers outlined how their hard work resulted in excellent attendance for last year's Housing Awards Program (HAP) under the theme *Affordable Housing Innovations*. The highest number of applicants to the External Research Program (ERP) since 1983 was partially due to the broadened mailing list.

- **Condo Buyer's Crash Course Bragger: Duncan Hill, Senior Researcher, Housing Technology, Policy and Research, National Office**

Research demonstrates that, in Canada alone, some two million people live in approximately one million condos. Duncan Hill introduced the *Condominium Buyers' Guide*, which was developed to help buyers or potential buyers familiarize themselves with all the ownership issues, costs, technical information, affordability and other issues related to condominiums. Distribution will be free initially. The Guide will also act as a cross-marketing tool, by including key information on such other core CMHC initiatives

as Healthy Housing™ and mortgage insurance. The Canadian Condominium Institute has already ordered 2,000 copies. Uptake will be strong since the Guide will be featured as part of the CMHC's consumer campaigns in 2003. ■

CELEBRATING ABORIGINAL AWARENESS

National Aboriginal Awareness Days Showcase the Culture, History and Traditions of Aboriginal Peoples in Canada—and CMHC's Activities with Aboriginal Communities

Mark your calendars, because next month, CMHC's National Office will again be hosting Aboriginal Awareness Days during the federal public service National Aboriginal Awareness Week—and you're invited to take part in this unique cultural experience!

Three days have been set aside. From May 20 to 22, between 11 a.m. and 1:00 p.m., each day will focus on one of the cultures: First Nations, Métis and Inuit.

Highlighting the successes that the Corporation and Aboriginal groups and communities have achieved by working together over the past year, a variety of projects will be showcased at National Office, involving the three business lines of Insurance, Research and Assisted Housing.

In addition, employees can look forward to many entertaining and informative activities, including special guest speakers, an arts and craft sale, performances by Aboriginal entertainers and musicians, decor drawn from traditional Aboriginal sources, and foods sampling from various Aboriginal cultures.



Of course, National Office employees won't be the only ones celebrating. With activities such as displays, invited guests and Aboriginal entertainment in the works in the Regions, staff across the country will all be able to promote, appreciate and learn more about the cultures, history and traditions of Aboriginal Peoples in Canada. ■

- **Pourquoi Seabird?**

Vantard : Alan Dobie, Consultant principal, Recherche et diffusion de l'information, Centre d'affaires de la Colombie-Britannique et du Yukon

Alan Dobie a présenté une mise à jour de l'initiative menée par les Premières nations sur le développement durable de Seabird Island, située sur le fleuve Fraser. Les modèles pour un triplex, deux duplex et quelques maisons individuelles dans la réserve sont maintenant arrêtés, chacun respectant les principes du Bâti-Flex^{MC}, de la Maison saine^{MC} et du développement durable. L'alimentation en énergie proviendra d'éoliennes de 20 à 30 %, et de l'énergie solaire de 20 à 30 %. De 2002 à 2004, de deux à quatre projets semblables seront mis en œuvre dans d'autres réserves, tandis qu'entre 2004 à 2008, les Premières nations produiront des kits de ces logements pour leur propre usage.

- **Le PSR et le PEH : quoi de neuf?**

Vantards : Gloria Neufeld Redekop, Agente principale, Recherche et initiative privée, Planification et liaison, Politiques et recherche, Bureau national, avec David Cluff, Tanya Labrecque, Carole Smith, Ruth Chamberland et Simon Lahoud, Politiques et recherche, Bureau national

La plus grosse équipe de vantards a brossé un tableau des résultats des efforts déployés pour attirer autant de participants au programme des Prix d'excellence en habitation (PEH) sous le thème *Abordabilité du logement : des innovations*. La plus grande participation depuis 1983 au Programme de subventions de recherche (PSR) est due en partie à une liste d'envoi élargie.

- **Cours intensif à l'intention des acheteurs de logements en copropriété**

Vantard : Duncan Hill, Recherchiste principal, Technologie du bâtiment, Politiques et recherche, Bureau national

Les recherches révèlent qu'au Canada deux millions de personnes vivent dans environ un million de copropriétés. Duncan Hill a présenté *Logements en copropriétés – Guide de l'acheteur*, lequel a été élaboré pour permettre aux acheteurs et aux acheteurs potentiels de prendre connaissance de tous les enjeux liés aux copropriétés (coûts, informations techniques, abordabilité etc.). Au départ, on distribuera le guide gratuitement. Il servira également d'outil de commercialisation croisée, puisqu'il comprendra des renseignements clés sur d'autres initiatives essentielles à la SCHL comme la Maison saine^{MC} et l'assurance hypothécaire. L'Institut canadien des condominiums en a déjà commandé 2 000 exemplaires. La demande pour le Guide devrait être importante puisqu'il fera partie intégrante de la campagne de 2003 de la SCHL visant le consommateur. ■

SENSIBILISATION AUX CULTURES AUTOCHTONES

Les journées nationales de sensibilisation aux cultures autochtones permettent de souligner la culture, l'histoire et les traditions des peuples autochtones du Canada, ainsi que les activités de la SCHL ayant trait à ces collectivités.

Sortez calendriers et agendas! Le mois prochain, le Bureau national de la SCHL tiendra, comme l'an dernier, des journées de sensibilisation aux cultures autochtones durant la semaine de sensibilisation aux Autochtones de la fonction publique fédérale. Venez prendre part à cette expérience culturelle unique en son genre!

Il y aura trois journées d'activités. Chacune sera consacrée à une culture en particulier — Premières nations, Métis et Inuits. Les activités se dérouleront les 20, 21 et 22 mai, de 11 h à 13 h.

Pour mettre en relief les réussites auxquelles sont arrivés la Société et les groupes et collectivités autochtones grâce au travail de collaboration qu'ils ont accompli au cours de

la dernière année, divers projets feront l'objet de kiosques au Bureau national, projets réalisés de pair avec les secteurs de l'Assurance, de la Recherche et de l'Aide au logement.

En outre, les employés pourront participer à beaucoup d'activités divertissantes et instructives : exposés donnés par des conférenciers invités spéciaux, vente de produits d'artisanat, spectacles d'artistes et de musiciens autochtones, accessoires de décoration issus de la tradition autochtone, dégustation de plats typiques de diverses cultures autochtones.

Bien entendu, les employés du Bureau national ne seront pas les seuls à célébrer. Des kiosques, des invités spéciaux et des spectacles et divertissements sont aussi prévus dans les régions, de sorte que les employés de partout au pays auront l'occasion de promouvoir, d'apprécier et de découvrir davantage les cultures, l'histoire et les traditions des peuples autochtones du Canada. ■

IN THE BRIER!

The pictures tell the story ...

As this photo collage illustrates, CMHC's sponsorship of the **2003 Nokia Brier** national men's curling championship, held March 1-9 in Halifax, was a tremendous success! In addition to prominent visibility on the rink boards and hack signs for all eight days of exciting competition, some of the highlights included:

- Extensive live and recorded coverage on TSN and CBC
- 5th highest attendance ever (and a record for attendance outside the Prairies) with over 158,000 spectators throughout the week
- Distribution of *Your Guide to the House* insert to almost 50,000 fans
- Significant cross-promotion with regional home shows the same weekend ■



CMHC Day / Journée SCHL

From left to right / De gauche à droite :
Charlie MacArthur, Debbie Earle, Giselle Thibault,
Maurice Vienneau, Christine Cyr, Darlene McLeay

WITH REGRET

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

PENSIONERS	DATE	BRANCH/DIVISION
Margaret Gardner	July 7, 2002	Minister's Office, NO
Jeanette Beatty	February 9, 2003	Saskatoon Office
Carl Eide	February 9, 2003	Winnipeg Branch
Jean-Louis Mondou	February 26, 2003	Translation, NO
Gilles Bolduc	March 2, 2003	Administration Division, NO
Jacqueline Ternoway	March 19, 2003	Edmonton Office
Mary Edna Somerville	March 22, 2003	Toronto Office
Nicole Gervais	March 25, 2003	Quebec regional Office

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

LE BRIER!

Une photo vaut mille mots...



Comme l'illustrent les photos, le parrainage par la SCHL du championnat national masculin de curling **Nokia Brier 2003**, qui a eu lieu du 1^{er} au 9 mars à Halifax, a remporté un franc succès. En plus de l'excellente visibilité assurée par les affiches placées sur les bandes et les appuis-pieds des pistes pendant les huit jours du championnat, soulignons certains des faits saillants :

- Large couverture en direct et en différé par TSN et CBC
- Cinquième plus importante assistance (et un record pour l'extérieur des Prairies), avec plus de 158 000 spectateurs pendant toute la semaine
- Distribution de l'encart « Au cœur de la maison » à près de 50 000 amateurs
- Importante publicité croisée avec les salons de l'habitation régionaux tenus pendant le même week-end ■

AVEC REGRET

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

RETRAITÉS

Margaret Gardner
Jeanette Beatty
Carl Eide
Jean-Louis Mondou
Gilles Bolduc
Jacqueline Ternoway
Mary Edna Somerville
Nicole Gervais

DATE

7 juillet 2002
9 février 2003
9 février 2003
26 février 2003
2 mars 2003
19 mars 2003
22 mars 2003
25 mars 2003

POINT DE SERVICE/DIVISION

Bureau du Ministre, BN
Bureau de Saskatoon
Bureau de Winnipeg
Traduction, BN
Division de l'administration, BN
Bureau d'Edmonton
Bureau de Toronto
Bureau régional du Québec

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

UP AND RUNNING

HR on-line has gone Web!

As of March 31, 2003, the new HR on-line Web site is now officially up, running—and ready to help answer all your HR questions and queries, any time of the day or night!

An innovative tool offering a wealth of HR information at your fingertips, HR on-line is your first stop for information.

Do you want to access your personal data? Are you looking for a book, video or course to help you develop one of your competencies? Or do you want to see who's who at CMHC? The newly redesigned HR on-line Web site answers all these questions and more. Plus, the Web-based version is also friendlier to use, features new content and tools, and is organized to get you to the information more quickly.

Your personalized home page, for example, will now welcome you at every visit, reminding you which sections you last visited, featuring changing links to help you discover new sections of interest, and providing quick links to the most visited areas of the site.

Designed to help you find what you're looking for as quickly and easily as possible, the Web site is divided into six main sections:

- **My Data** - a brand new password-protected secure area that lets you review and update your personal information, including the new on-line versions of your pay stubs
- **Orientation** - a guide with links to all the CMHC information you need to know or might find useful
- **Learning and Development** - a wide variety of information tools and resources including extensive second language as well as other learning resources
- **Policies and Procedures** - on-line versions of HR policies and procedures

Keep Your Data Up to Date!
Be sure to check out the “My Data” section of HR on-line regularly to view your new electronic pay stubs, review your personal information securely and confidentially—and make sure it all stays up to date! To enter this section, use your employee number and the password you use for the mainframe (HRMS/Reflection). To update or make changes to your information, just click on the “Change/Update Information” button at the bottom of each screen, enter the new information and click “Submit.”

Is Management For You?
Think management might be for you? Then you’ll definitely want to investigate “Is Management for Me?” in the Learning and Development area of HR on-line. Designed as an introduction to the requirements for management at CMHC, this new tool gives you the opportunity to assess your own abilities, as well as those you need to develop to complete your management skills toolkit.

- **Compensation and Benefits** - information on benefits, pension, the Employee Assistance Program, compensation and more
 - **Manager's Toolkit** - tools to help managers carry out their work more efficiently and effectively
- As we all know, the last printed pay stubs were distributed on the week of April 14, 2003. In the new “My Data” section, however, you can access your pay stubs electronically, as well as review and update all your personal HR information with complete security and confidentiality.

The Home Page links will be updated regularly with information, initiatives

and sections of interest to you, so be sure to visit your HR on-line often. To access the site, click on <https://intranet/hrhome.nsf>, add an HR on-line icon to your desktop, or type “intranet” in your Internet Explorer browser and select HR on-line. Once you're logged in, you'll be asked to enter your Network User Name and password.

And remember—they want to hear from you! So if you have any thoughts, questions or comments, just click on “Site Comments,” fill out the “Subject” and “Comments” windows and press “Send” to make your opinion heard. ■

LE SITE WEB DE RH EN LIGNE EST OPÉRATIONNEL

RH en ligne est maintenant sur Internet!

Le nouveau site Web de RH en ligne est officiellement opérationnel depuis le 31 mars 2003 — prêt à être interrogé et consulté pour toute question liée aux RH, à toute heure du jour ou de la nuit!

Outil novateur contenant une mine de renseignements sur les Ressources humaines au bout des doigts, RH en ligne s'avère le point de départ de vos recherches.

Vous voulez accéder à votre dossier personnel? Vous cherchez un livre, une vidéocassette ou un cours pour vous aider à développer une compétence? Vous voulez savoir qui fait quoi à la SCHL? Le site Web récemment remanié de RH en ligne répond à toutes ces questions, et à beaucoup d'autres. De plus, la version Internet est maintenant plus conviviale. Son contenu a été étoffé et de nouveaux outils y ont été ajoutés. Le site est organisé de façon à ce que vous obteniez plus rapidement des réponses à vos questions.

Par exemple, votre page personnalisée apparaît au début de chaque visite pour vous rappeler quelles sections vous avez consultées la dernière fois. Les liens de cette page changent de temps à autre, car le but est de vous faire découvrir d'autres sections susceptibles de vous intéresser. La page personnalisée contient également des liens rapides vers les sections les plus visitées du site. Pour vous aider à trouver l'information le plus rapidement et le plus facilement possible, le site Web a été divisé en six sections:

- **Mes données** - nouvelle section, sécurisée par un mot de passe, où vous pouvez consulter et mettre à jour les renseignements vous concernant, et, entre autres, examiner vos nouveaux talons de chèque de paye électroniques

- **Orientation** - guide contenant des liens vers toute l'information dont vous avez besoin, ou qui pourrait vous être utile, sur la SCHL
- **Apprentissage et perfectionnement** - large éventail d'outils et de ressources d'apprentissage, dont un bon nombre sont consacrés au perfectionnement de la langue seconde
- **Lignes de conduite et méthodes** - version électronique des lignes de conduite et des méthodes des Ressources humaines
- **Rémunération et avantages sociaux** - renseignements sur les avantages sociaux, le régime de retraite, le Programme d'aide aux employés, la rémunération, etc.
- **Trousse du gestionnaire** - contient des outils pour aider les directeurs à exercer leurs fonctions de manière plus efficiente et plus efficace.

Vous le savez, les derniers talons de chèque de paye imprimés ont été remis la semaine du 14 avril 2003. En revanche, vous pouvez maintenant accéder à vos talons de chèque de paye électroniques à partir de la nouvelle section « Mes données », où vous pouvez d'ailleurs consulter et mettre à jour tous les renseignements des RH vous concernant, en toute sécurité et confidentialité.

Puisque les liens vers la page d'accueil sont mis à jour régulièrement pour vous diriger vers l'information, les initiatives et les sections qui vous intéressent personnellement, n'oubliez pas de visiter RH en ligne souvent. Pour accéder au site, cliquez sur <https://intranet/hrhome.nsf>, ajoutez l'icône de RH en ligne sur votre bureau, ou tapez « intranet » dans le navigateur Internet Explorer et choisissez RH en ligne. Lorsque la connexion est établie, vous devez saisir votre nom d'utilisateur et votre mot de passe d'accès au réseau.



Tenez vos données à jour!

Lorsque vous consultez la section « Mes données » de RH en ligne, assurez-vous de vérifier régulièrement les renseignements vous concernant et, surtout, de les mettre à jour! Pour accéder à cette section, où vous pouvez examiner vos talons de chèque de paye électroniques et vos renseignements personnels en toute sécurité et confidentialité, vous devez saisir votre numéro d'employé et le mot de passe que vous utilisez pour accéder à l'ordinateur central (SGRH/Reflection). Pour mettre à jour ou modifier les données vous concernant, cliquez sur le bouton « Mise à jour de l'information » qui se trouve au bas de chaque écran, saisissez les nouvelles données, puis cliquez sur le bouton « Soumettre ».

Suis-je fait pour la gestion?

Vous pensez être fait pour la gestion? Vous voudrez alors prendre connaissance de l'outil « Suis-je fait pour la gestion? » dans la section Apprentissage et perfectionnement de RH en ligne. Conçu comme introduction aux exigences en matière de gestion à la SCHL, ce nouvel outil vous permet d'évaluer vos habiletés et de déterminer les aptitudes que vous devrez acquérir pour compléter votre gamme de compétences en gestion.

Rappelez-vous que les gens des Ressources humaines veulent savoir ce que vous pensez! Si vous avez des commentaires, questions ou suggestions, cliquez sur le bouton « Commentaires sur le site » et remplissez les champs « Sujet » et « Commentaires ». Cliquez ensuite sur le bouton « Envoyer ». ■

WHAT A GREAT IDEA!

Share Your Good Ideas with the Innovation Secretariat's Idea Bank

Do you have a great idea that will help CMHC achieve its Corporate objectives, and improve our performance both as employees and as a Corporation? If so, then be sure to check out the new **Idea Bank**, located on CMHC's Intranet!

Developed by the Innovation Secretariat and launched by the President during his recent tour, the **Idea Bank** gives employees a valuable new tool for presenting their ideas in a structured manner, with the assurance that they will be given the proper consideration.

The **Idea Bank** is open for ideas from any employee until the end of April. The Innovation Secretariat will then review all the submitted ideas, and will forward them to the appropriate business lines and/or regions for consideration. The Secretariat will also follow up to ensure that all ideas are given fair consideration. A second window for idea submission is scheduled to occur in the fall.

Launched last year by President Villiard to enhance the innovative culture at CMHC, the Innovation Secretariat's mandate is to support and promote innovation in all areas of CMHC. To ensure you're at your "innovative best," the Secretariat can help you:

- Conduct effective idea-generation sessions
- Define and develop your ideas
- Generate support for your ideas
- Implement your ideas

Employees who are interested in becoming more innovative in their work can also find two highly useful new books on CHIC on-line: *The Seeds of Innovation - Cultivating the Synergy that Fosters New Ideas* by Elaine Dundon, and *The Innovation Equation - Building Risk Taking and Creativity in Your Organization* by Jacqueline Byrd and Paul Lockwood Brown.

In the meantime, be sure to stay tuned to CHIC on-line, future issues of *Perspective* and a variety of other communications tools for more tips from the Innovation Secretariat. And remember, at CMHC, innovation is everyone's responsibility. So ask yourself: what can you do to foster a greater innovation culture at your Corporation?

For more information on how the Innovation Secretariat can help you put your ideas into action, contact Louise Dunn, Manager, Innovation Secretariat at (613) 748-4371, or Lori Gandy, Senior Consultant, Innovation Secretariat at (613) 748-2352. ■

5

Five steps to a great idea

Do you have a great idea you'd like to share? First, ask yourself these five questions:

1. **Is the idea clearly stated?**
2. **Does it support CMHC's strategic priorities?**
3. **What are the benefits?**
4. **Are there problems or hurdles?**
5. **Do I have any solutions?**



The Innovation visual is a joint effort of Bernadette MacDougall, Innovation Consultant for the Prairie Region and Lori Gandy, Senior Consultant, Innovation Secretariat at National Office.

L'image de l'innovation est une oeuvre conjointe de Bernadette MacDougall, consultante en innovation pour la région des Prairies, et de Lori Gandy, consultante principale, Secrétariat à l'innovation au Bureau national.

Innovation at work ... in the Prairie Region

When the President's Tour rolled into Calgary, Bernadette MacDougall, Innovation Consultant for the Prairie Region, was ready. Bernadette organized an afternoon of activities to coincide with the Tour and capitalize on the presence of about 150 employees from across the Region. The event was designed to provide information to employees about the process of innovation and inspire the creative thinking needed to be innovative. Following opening remarks by Brian Hollohan, Louise Dunn, Manager of the Innovation Secretariat at National Office, and Bernadette, Bruce Stewart, President and Chief Executive Officer of Serebra Learning Corporation of Surrey, B.C., gave a presentation on some key components of innovation. Bernadette then facilitated a creative thinking exercise which got people looking at the future needs of the Corporation.

QUELLE BONNE IDÉE!

Communiquez vos bonnes idées à la Banque d'idées du Secrétariat à l'innovation

Avez-vous une idée qui pourrait aider la SCHL à réaliser ses objectifs et à améliorer son rendement ou celui de ses employés? Si oui, faites-en profiter la nouvelle **Banque d'idées** sur l'Intranet de la SCHL!

Mise au point par le Secrétariat à l'innovation et lancée par le président lors de sa récente visite, la **Banque d'idées** fournit aux employés un nouvel outil très précieux pour communiquer leurs idées de manière structurée en ayant l'assurance que ces dernières seront prises en considération.



La **Banque d'idées** est ouverte à tous les employés jusqu'à la fin d'avril. Le Secrétariat à l'innovation étudiera ensuite toutes les idées soumises puis les communiquera aux secteurs d'activité et aux régions appropriés pour examen. Le Secrétariat effectuera également un suivi pour s'assurer que toutes les idées soient évaluées à juste titre. La **Banque d'idées** sera également accessible l'automne prochain.

Lancé l'année dernière par le président pour améliorer la culture de l'innovation à la SCHL, le Secrétariat à l'innovation a comme mandat de soutenir et de promouvoir l'innovation à l'échelle de la Société. Pour maximiser votre quotient innovateur, le Secrétariat peut vous aider à :

- organiser des séances efficaces de remue-méninges
- définir et à développer vos idées
- obtenir un appui pour vos idées
- appliquer vos idées

Les employés qui veulent être plus innovants dans leur travail peuvent

consulter deux nouveaux livres très utiles sur CCDH en ligne : *The Seeds of Innovation – Cultivating the Synergy that Fosters New Ideas*, par Elaine Dundon, et *The Innovation Equation – Building Risk Taking and Creativity in Your Organization*, par Jacqueline Byrd et Paul Lockwood Brown.

Dans l'intervalle, consultez CCDH en ligne, les prochains numéros de *Perspective* et divers autres outils de communication pour en savoir plus sur le Secrétariat à l'innovation. N'oubliez pas qu'à la SCHL, l'innovation est la responsabilité de chacun. Ainsi, que pouvez-vous faire pour favoriser une culture plus axée sur l'innovation?

Pour obtenir davantage de renseignements sur l'aide que peut vous apporter le Secrétariat à l'innovation pour concrétiser vos idées, communiquez avec Louise Dunn, directrice, Secrétariat à l'innovation, au (613) 748-4371, ou avec Lori Gandy, conseillère principale, Secrétariat à l'innovation, au (613) 748-2352. ■

Les cinq étapes d'une bonne idée

Avez-vous une bonne idée que vous aimeriez faire connaître? D'abord, posez-vous les cinq questions suivantes :

1. **Votre idée est-elle formulée clairement?**
2. **Appuie-t-elle les priorités stratégiques de la SCHL?**
3. **Quels avantages offre-t-elle?**
4. **Suscite-t-elle des problèmes ou des obstacles?**
5. **Connaissez-vous une solution?**

L'innovation à l'oeuvre... dans la région des Prairies

Lors de la visite du Président à Calgary, Bernadette MacDougall, consultante en innovation pour la région des Prairies, était fin prête. En effet, Bernadette avait organisé pour l'après-midi des activités coïncidant avec la visite et avait misé sur la présence d'environ 150 employés de toute la région. L'événement visait à renseigner les employés sur le processus d'innovation et à inspirer la pensée créatrice nécessaire pour faire preuve d'innovation. Brian Hollohan a prononcé l'allocution inaugurale et a présenté Louise Dunn, directrice, Secrétariat à l'innovation au Bureau national. Ensuite, Bernadette a présenté Bruce Stewart, Président et directeur général de Serebra Learning Corporation de Surrey, en Colombie-Britannique, qui a fait un exposé sur certains éléments clés de l'innovation. Pour clôturer l'après-midi, Bernadette a animé un exercice de pensée créatrice qui incitait les gens à envisager les futurs besoins de la Société.

In Your Community

In Your Community profiles staff across the country who are getting involved in their communities to lend a helping hand, and make a difference

Toques Off to Ontario!

On February 4, the Ontario Business Centre (OBC) pitched in to help the homeless make it through another bitterly cold winter just a little more comfortably, by taking part in their fourth “Toque Tuesday” campaign!

A national campaign created by the charitable organization, *Raising the Roof*, Toque Tuesday raises both funds and awareness in the fight against homelessness in Canada. During the campaign, special Roof toques are sold in exchange for a minimum \$7 donation on the Raising the Roof Web site, at participating retailers and by offices, schools and community groups across the country.

This year, the OBC partnered with Standard Life (their landlord at 100 Sheppard Avenue in Toronto) to sell toques in the lobby to CMHC staff and people from other companies in the building. CMHC employees throughout Ontario also purchased toques during the campaign. Led by co-organizers Brett Barnes and Pat Barrett of the OBC Partnership Centre and Rose Doria from Loans Administration, their efforts resulted in some 250 hats being sold, and \$1,853.56 being raised, making the 2003 campaign even more successful than previous years.

In addition, OBC employees also donated 50 toques and other winter clothing such as hats, gloves and coats to Na-Me-Res, a local aboriginal organization that made sure the warm clothing found its way into the hands of those who needed it the most: individuals and families living on the streets of Toronto. ■



*Pat Johnson (Singles Underwriting, OBC), buying a hat from Rose Doria (Loans Administration, OBC).
Pat Johnson (Souscription des logements individuels, CAO) achète une tuque de Rose Doria (Administration des prêts, CAO).*



Steve Jacques (Ontario Manager, Market Analysis and Research Information Technology Transfer, OBC), buying a hat from Rose Doria (Loans Administration, OBC).

Steve Jacques (directeur, Analyse de marché et Recherche et diffusion de l'information, CAO) achète une tuque de Rose Doria (Administration des prêts, CAO).



Dans nos collectivités

La chronique *Dans nos collectivités* nous fait connaître les activités d'employés de toutes les régions au pays qui participent à la vie dans leur collectivité et qui tendent la main pour faire une différence.

Chapeau à l'Ontario!

De gauche à droite : Ron Cascaden (Propriétés immobilières et gestion des cas de défaut, CAO), Caroline Ling (Propriétés immobilières et gestion des cas de défaut, CAO), Rose Doria (Administration des prêts, CAO), Carolyn Korhammer (Gestion du portefeuille, CAO), Rachel Corbet (Communications et marketing, CAO) et Kathy Tangorra (Communications et marketing, CAO).

Left to right: Ron Cascaden (Default Management and Real Estate, OBC), Caroline Ling (Default Management and Real Estate, OBC), Rose Doria (Loans Administration, OBC), Carolyn Korhammer (Portfolio Management, OBC), Rachel Corbet (Communications and Marketing, OBC), Kathy Tangorra (Communications and Marketing, OBC).

Le 4 février, le Centre d'affaires de l'Ontario a participé pour la quatrième fois au « Mardi des tuques ». Cette campagne vise à aider les sans-abri à passer un autre hiver glacial de façon un peu plus confortable.

Mise sur pied par l'organisme de bienfaisance *Chez Toit*, la campagne nationale « Mardi des tuques » permet de recueillir des fonds et de sensibiliser les gens à la lutte contre l'itinérance au Canada. Durant la campagne, on peut se procurer une tuque spéciale, moyennant un don minimal de 7 \$, soit sur le site Web de Chez Toit, soit auprès des détaillants participants, de bureaux, d'écoles et de groupes communautaires dans l'ensemble du pays.

Cette année, le Centre d'affaires s'est associé à la Standard Life (son propriétaire-bailleur du 100 de l'avenue Sheppard, à Toronto) pour vendre, dans le vestibule, des tuques aux employés de la SCHL et d'autres entreprises occupant l'immeuble. Des employés de la SCHL de partout en Ontario ont aussi acheté des tuques durant la campagne. L'activité, qui a été organisée conjointement par Brett Barnes et Pat Barrett du Centre de partenariat du Centre d'affaires de l'Ontario et par Rose Doria de l'Administration des prêts, a permis de vendre environ 250 tuques et de recueillir 1 853,56 \$. Les résultats de la campagne de 2003 ont d'ailleurs surpassé ceux des années précédentes.

Enfin, les employés du Centre d'affaires ont aussi fait don de 50 tuques et d'autres vêtements d'hiver, comme des chapeaux, des gants et des manteaux, à l'organisme autochtone local Na-Me-Res, lequel s'est assuré de la distribution des vêtements chauds à ceux et celles qui en avaient le plus besoin : les personnes et les familles vivant dans les rues de Toronto. ■



A CLOSER LOOK ...

At Aboriginal Capacity Building with the Atlantic Business Centre's Jim Rockwood

In this feature, *Perspective* lets you take a walk in the footsteps of one of your colleagues, to find out a little more about who they are, what they do and how their work fits into the bigger picture of CMHC! This month, we take **A Closer Look** at Jim Rockwood's capacity building work with the Mushuau Innu of Natuashish ...

For Jim Rockwood, Principal, Capacity Building, Planning and Delivery with the Atlantic Business Centre, the past 18 months have been among the busiest—and most remarkable—of his career.

Originally from St. John's, Jim first joined CMHC over 25 years ago, in 1977. At the time, the Corporation's activities were organized provincially, so Jim's official title was Information Coordinator for the province of Newfoundland.

Before long, he shifted his focus slightly, assuming first the position of Program Officer for the Social Housing file (now the Assisted Housing business line) and then eventually taking on the duties of Manager of the West Coast of Newfoundland.

In 1990, Jim was enticed away from his home province to New Brunswick by the prospect of a new challenge: setting up and filling the newly created position of Coordinator of Federal-Provincial Relations. It was while working in New Brunswick in the early 1990s that Jim began his first real forays into what would later become the focus of his career: on-reserve capacity building for the Indian, First Nations and Inuit communities in the Atlantic region.

In fact, it wasn't long before capacity building became his full-time job. As Principal for Capacity Building in the Atlantic Business Centre for the past four years, Jim, in partnership with the other members of the Aboriginal



CMHC's Jim Rockwood with Kelly Drew from the Conne River Micmac Indian Reserve.

Jim Rockwood de la SCHL et Kelly Drew de la réserve indienne Micmac Conne River.

Housing team, have dedicated their efforts towards partnering with Aboriginal groups and individuals, and using CMHC's housing knowledge, experience and expertise to help them improve their housing, increase housing capacity and meet their housing needs.

The People of the Barrens

The story really begins over three decades ago, in 1967, when the Mushuau Innu—also known as the “people of the barrens” of Labrador and northern Quebec—relocated to Davis Inlet.

The growing community of a few hundred people settled on an island called Utshimassits, or “place of the boss.” The harsh climate and isolation, however, meant that the Innu were essentially cut off from their traditional

way of life, without having the opportunity to find new ways to survive.

The community's socio-economic fabric rapidly fell into decline. Substance abuse, violence and even suicide began to escalate at an alarming rate, culminating in tragedy in the winter of 1992, when six young children died in a house fire.

In response to these devastating conditions, in the early 1990s, the idea of relocating resurfaced once more. This time, the site chosen was adjacent to Little Sango Pond, on the mainland of Labrador some 15 km west of Davis Inlet.

On June 8, 1993, the community voted overwhelmingly in favour of the relocation, and in 1996, an agreement was signed with the Government of Canada and the Government of Newfoundland and Labrador. Known to the Innu as *Natuashish*, the Little Sango area offered much easier direct access both to the interior of Labrador, as well as to their traditional hunting, fishing and trapping grounds.

Le développement du potentiel des Autochtones avec Jim Rockwood du Centre d'affaires de l'Atlantique

Dans cette chronique, *Perspective* vous permet de suivre un de vos collègues, pour en savoir un peu plus sur lui, sur ce qu'il fait et sur la façon dont son travail s'intègre aux activités globales de la SCHL! Ce mois-ci, nous regardons de plus près le travail de développement du potentiel que Jim Rockwood réalise auprès des Innus Mushuau de Natuashish...

Pour Jim Rockwood, directeur du Développement du potentiel, de la Planification et de l'Application de programmes au Centre d'affaires de l'Atlantique, les 18 derniers mois ont été parmi les plus chargés et les plus remarquables de sa carrière.

Originaire de St. John's, Jim s'est joint à la SCHL il y a plus de 25 ans, en 1977. Puisque à cette époque, les activités de la Société étaient organisées à l'échelle provinciale, le titre officiel de Jim était coordonnateur de l'information pour la province de Terre-Neuve.

Peu de temps après, il a légèrement réorienté son centre d'intérêt, en occupant d'abord le poste d'agent de programme dans le dossier du logement social (que l'on appelle maintenant « pilier de l'Aide au logement ») et ensuite le poste de directeur responsable de la côte ouest de Terre-Neuve.

En 1990, Jim a quitté sa province natale pour se rendre au Nouveau-Brunswick, où il avait été attiré par un nouveau défi : établir et combler le poste de coordonnateur, Relations fédérales-provinciales. C'est au début des années 1990, pendant qu'il travaillait au Nouveau-Brunswick, que Jim s'est véritablement initié au domaine qui allait devenir plus tard le point de mire de sa carrière, soit

le développement du potentiel des communautés autochtones dans la région de l'Atlantique.

En fait, le développement du potentiel l'a rapidement occupé à temps plein. Directeur du Développement du potentiel dans le Centre d'affaires de l'Atlantique depuis quatre ans, Jim, en collaboration avec les autres membres du comité du logement autochtone, a consacré ses efforts à conclure des partenariats avec les groupes et les particuliers autochtones et à utiliser les connaissances, l'expérience et l'expertise de la SCHL pour aider ces derniers à améliorer leurs conditions d'habitation, à accroître leur potentiel en matière de logement et à répondre à leurs besoins dans ce domaine.

Le peuple de la terre sans arbre

L'histoire commence véritablement il y a plus de 30 ans, en 1967, lorsque les Innus Mushuau, connus aussi sous le nom de « peuple de la terre sans arbre », du Labrador et du Nouveau-Québec déménagent à Davis Inlet.

La communauté grandissante de quelques centaines de personnes s'est établie sur Utshimassits, une île dont le nom signifie « île du patron ». Toutefois, en raison du climat rude et de l'isolement, les Innus ne pouvaient conserver leur mode de vie traditionnel et n'avaient pas la possibilité de trouver de nouveaux moyens pour survivre.

La structure socioéconomique de la communauté s'est effritée rapidement. Le nombre de cas d'abus de drogues ou d'alcool, de violence et même de suicide a commencé à augmenter à un rythme alarmant. La situation a atteint son point culminant à l'hiver de 1992 lorsque six jeunes enfants sont décédés dans l'incendie d'une maison.

Vu ces conditions désastreuses, l'idée de la réinstallation des habitants refait de nouveau surface au début des années 1990. Cette fois, l'emplacement choisi est adjacent à Little Sango Pond, sur la partie continentale du Labrador, à environ 15 km à l'ouest de Davis Inlet.

Le 8 juin 1993, la communauté vote massivement en faveur de la réinstallation. En 1996, une entente est conclue avec les gouvernements du Canada et de Terre-Neuve-et-Labrador. Connue par les Innus sous le nom de *Natuashish*, la région de Little Sango offre un accès beaucoup plus facile à l'intérieur du Labrador, ainsi qu'aux territoires traditionnels de chasse, de pêche et de piégeage.

La planification de la réinstallation commence avec enthousiasme, mais le MAINC se rend compte rapidement qu'il fallait une personne très expérimentée dans le domaine du développement du potentiel en matière de logement pour aider les Innus Mushuau à acquérir les habiletés, les compétences et les connaissances nécessaires pour gérer et entretenir les maisons neuves bâties à Natuashish, au coût de 22 millions de dollars.

Bref, le ministère avait besoin d'un spécialiste. Il s'est alors tourné vers Jim.

The relocation planning process began in earnest. But INAC soon realized that they were going to need someone with considerable experience in housing capacity, to help the Mushuau Innu build the skills, training and knowledge to manage and maintain the \$22 million in new housing being built at Natuashish.

In short, they needed an expert. They turned to Jim.

Building on Cooperation and Partnership

“Ultimately, the Innu will take responsibility for their own housing, including caring for the 135 new homes, as well as providing new housing units as the town grows,” Jim states.

Even before moving into their new homes, however, a thorough orientation program had to be provided to all members of the community, to teach them about the new homes, appliances and housing systems that would be waiting for them. Then, a long-term housing policy would have to be established, to ensure that safe, affordable housing could be provided and maintained for the foreseeable future of the community.

Jim became responsible to carry out a program of capacity building related to the housing aspect of the move. As Coordinator of Housing Capacity Building, Jim began by working closely with members of the Natuashish Housing Authority, in order to identify the best way to undertake the comprehensive orientation.

“Basically, they had a Housing Authority, but there was no housing policy in place that could sustain itself over time,” Jim recalls. “Working with them to identify the areas that they felt were priorities, we first built the framework for the orientation process, and then helped them create an effective, long-term housing policy.”

“Ultimately, the Innu will take responsibility for their own housing, including caring for the 135 new homes, as well as providing new housing units as the town grows.”

**Jim Rockwood, Principal,
Capacity Building, Planning and Delivery
with the Atlantic Business Centre**

The key areas that the Innu wanted to learn more about before the move included training on how to operate the new houses (such as the combination oil and wood furnaces, the heat exchangers and hot water tanks, the new plumbing systems and so on), as well as training in life skills to ensure every member of the community knew how to safely operate the appliances in their homes.

Six women and four men from within the community were selected to be trained as trainers, so they could deliver the orientation sessions to their fellow residents using four of the new homes. To coordinate the training, Jim turned to Kelly Drew from the Health and Social Services Department of the Conne River Micmac Indian Reserve in Newfoundland.

Once again, the cooperation and partnership of the community itself was a vital part of the success of the initiative. In June 2002, Ms. Drew spent a full month training the six Innu women, and developed a 10-module *Life Skills Manual* that was endorsed by the Housing Authority. This training covered such diverse areas as how to operate the kitchen, bathroom, living and laundry rooms, how to carry out miscellaneous tasks around the home, and how to identify short- and long-term maintenance and repairs.

“Helping Them to Help Themselves”

“It was an Aboriginal community helping another Aboriginal community,” Jim says. “We were able to make the introductions, and facilitate the whole process.”

The safety of the Innu was the first priority in helping them adapt to their new homes. “Thanks to Kelly and her trainers,” Jim says, “by the time they were ready to move in December of last year, 97 people had already taken the life skills orientation program.”

Then, a detailed housing policy was similarly adapted based on community input. To ensure quality and affordable housing for all residents, the policy included a combination of housing programs and procedures that recognized the importance of housing as part of the long-term social, cultural and economic health of the community.

Now, the entire community is in the process of moving to their new town. The Natuashish Housing Authority will have a full-time staff of four people, and another six community members involved part-time in client counseling, to help answer questions and ensure that residents have the skills to deal with new challenges that might arise.

As Jim says, “this is very much a long-term commitment. But what we’ve seen so far is very encouraging.”

“The individuals we trained are still working with us, and teaching others what they’ve learned as they go on. The Band Council recently adopted a housing policy that will help them sustain their capacity well into the future. Now, we’re working with them on phase 2 of the project, helping ensure the training and support are there when needed on an ongoing basis.”

“All in all, it’s a great opportunity for us to do what we do best: use our experience to work with this community, and help them learn the skills they need to help themselves.” ■

Mettre à profit la collaboration et le partenariat

« En bout de ligne, les Innus seront responsables de leurs propres logements, y compris de l'entretien des 135 maisons neuves ainsi que de la production de nouveaux logements au fur et à mesure que la localité s'agrandit », mentionne Jim.

Cependant, avant même d'emménager dans leur nouvelle maison, tous les membres de la communauté devaient suivre un programme d'orientation complet, et ce, afin de prendre connaissance du nouveau logement, du fonctionnement des appareils ménagers et des installations qui les y attendaient. Par la suite, une ligne de conduite à long terme relative au logement devait être établie pour faire en sorte que des logements sûrs et abordables soient fournis et entretenus dans l'avenir prévisible de la communauté.

Jim fut chargé de coordonner un programme de développement du potentiel lié au volet habitation de la réinstallation. En tant que coordonnateur du développement du potentiel en matière de logement, Jim a d'abord travaillé en étroite collaboration avec les membres de l'organisme d'habitation Natuashish afin de déterminer la meilleure méthode pour élaborer le programme d'orientation détaillé.

« Essentiellement, la communauté avait un organisme d'habitation, mais elle n'avait pas en place une ligne de conduite relative au logement qui pouvait être viable au fil du temps », déclare Jim. « En travaillant avec les membres de l'organisme pour déterminer les points jugés prioritaires, nous avons d'abord établi le cadre du processus d'orientation, puis nous les avons aidés à créer une ligne de conduite efficace à long terme. »

Ce que voulaient surtout les Innus, c'était de pouvoir, avant de déménager, suivre une formation sur le fonctionnement des maisons neuves (notamment l'appareil de chauffage

mixte au mazout et au bois, l'échangeur de chaleur, le chauffe-eau et la plomberie) et un cours d'initiation à la vie quotidienne, qui allait permettre à tous les membres de la communauté de faire fonctionner en toute sécurité les appareils de leur maison.

Six femmes et quatre hommes de la communauté ont été choisis pour recevoir la formation de formateur et ensuite enseigner le programme d'orientation aux autres résidents au moyen de quatre des maisons neuves. Pour coordonner la formation, Jim s'est adressé à Kelly Drew des Services sociaux et de santé de la réserve indienne Micmac Conne River à Terre-Neuve.

Une fois de plus, l'esprit de collaboration et de partenariat de la communauté était essentiel au succès de l'initiative. En juin 2002, M^{me} Drew a formé pendant un mois les six femmes innus, et a conçu un manuel d'initiation à la vie quotidienne en dix modules qui a été approuvé par l'organisme d'habitation. La formation portait sur des sujets variés, tels que l'utilisation de la cuisine, de la salle de bains, du salon et de la salle de lavage; l'exécution de diverses tâches domestiques dans la maison; et l'entretien à court et à long terme et les réparations à faire.

Une question d'entraide

« Il s'agissait d'une communauté autochtone qui en aidait une autre », affirme Jim. « Notre rôle consistait à faire les présentations et à faciliter l'ensemble du processus. »

La sécurité était la première priorité à aborder afin d'aider les Innus à s'adapter à leur nouvelle maison. « Grâce à Kelly et aux formateurs, indique Jim, au moment du déménagement en décembre de l'an dernier, 97 personnes avaient déjà suivi le cours d'initiation à la vie quotidienne. »

Puis, une ligne de conduite détaillée relative au logement a aussi été adaptée

en fonction des commentaires des membres de la communauté. Afin d'assurer des logements de qualité et abordables pour tous les résidents, la ligne de conduite prévoit une combinaison de programmes et de processus qui reconnaissent l'importance du logement dans le cadre du maintien à long terme de conditions sociales, culturelles et économiques saines dans la communauté.

À l'heure actuelle, tous les membres de la communauté sont en train de déménager dans la nouvelle ville. L'organisme d'habitation Natuashish comptera quatre employés à temps plein, et six autres membres de la communauté à temps partiel donneront des conseils à la clientèle. Ces personnes répondront aux questions et s'assureront que les résidents ont les compétences nécessaires pour faire face aux nouveaux défis qui pourraient se présenter.

Comme le dit Jim: « Il s'agit d'un engagement à long terme, mais ce que nous avons pu constater jusqu'à maintenant est très encourageant. »

« Les personnes que nous avons formées travaillent encore avec nous et enseignent aux autres ce qu'elles ont appris en cours de route. Le conseil de bande a récemment adopté une ligne de conduite relative au logement qui lui permettra de maintenir le potentiel à long terme. En ce moment, nous travaillons avec eux à la phase 2 du projet et nous contribuons à faire en sorte que la formation et le soutien soient en place lorsqu'ils en auront besoin de façon continue. »

« Voilà une excellente occasion pour nous de faire valoir notre domaine d'excellence : travailler avec les membres de la communauté et mettre notre expérience à leur service afin de les aider à acquérir les connaissances dont ils ont besoin pour devenir autonomes. » ■

DISPATCHES FROM CMHC INTERNATIONAL

Presenting CMHC International “in the Blink of an Eye”

Starting this year, CMHC International employees are now equipped with an innovative and interactive CD-ROM to help them show the world what CMHC International is all about—and what it does.

Developed for use during trade missions, or for presentations to exporters and foreign governments who want to learn about our products and services, the CD-ROM is the fruit of a true collaborative effort between the national and regional teams.

Combining comprehensive speaker's notes with a vibrant mix of text, video and photographs, the result is a powerful new tool that is as effective as it is easy to use. Plus, the CD-ROM is also exceptionally adaptable to each user's individual needs and style of presentation, allowing them to stop at any time, insert PowerPoint presentations or other original content, and even tailor their presentation to a specific audience.

As Patrick Clermont, Marketing and Communications Consultant with the Quebec Business Centre in Montréal, says: “This tool allows us to dynamically present all of CMHC, in the blink of an eye!” ■



DÉPÊCHES DE SCHL INTERNATIONAL

SCHL International « en un clin d'œil »

Les employés de SCHL International disposent dorénavant d'un CD-ROM novateur et interactif pour faire connaître au reste du monde le rôle et les activités de SCHL International.

Conçu pour les missions commerciales ou les exposés présentés aux exportateurs et aux représentants de gouvernements étrangers qui souhaitent en savoir davantage sur nos produits et services, le CD-ROM est le fruit d'une véritable collaboration entre l'équipe nationale et les équipes régionales.

Efficace et convivial, ce nouvel outil renferme des notes d'allocutions détaillées, qui sont complétées par un mélange dynamique de textes, d'éléments vidéos et de photographies. En outre, il peut facilement être adapté aux besoins particuliers de l'utilisateur et au style de l'exposé. Le conférencier peut arrêter la présentation en tout temps, y intégrer des diapositives PowerPoint ou d'autres documents originaux, et même personnaliser l'exposé en fonction du public visé.

Comme le dit si bien Patrick Clermont, conseiller, Communications et Marketing, au Centre d'affaires du Québec : « Cet outil vivant nous permet de présenter, en un clin d'œil, l'ensemble de la SCHL. » ■

