



PERSPECTIVE

VOLUME 39, N°4, 2003



A PARTNERSHIP APPROACH!

- Goodbye to a True CMHC Champion
- Building Effective Relationships with Associations
- CMHC and Habitat for Humanity Build a Home
- Sharing Ideas and Designs in Dawson City

UNE APPROCHE AXÉE SUR LE PARTENARIAT!

- Départ d'un ardent défenseur de la SCHL
- Bâtir des relations efficaces avec les associations
- Construction d'une maison par la SCHL et Habitat pour l'humanité
- Échange d'idées et de concepts d'habitation à Dawson



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
Sandee D'Aoust

Insurance and Securitization, NO
Lise Major

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 A Fond Farewell
- 6 Goodbye to a True CMHC Champion - A Message from CMHC President
- 8 United Way/Healthpartners Activities
- 8 Pension and Benefits Corner
- 10 A Partnership Approach
- 14 Brand Essentials
- 16 New Association Relations Strategy
- 18 Calgary Hosts CMHC Board
- 20 CMHC and Habitat for Humanity
- 22 Home Maintenance Tips
- 22 *The President's Challenge*
- 24 Affordable Housing Across Canada
- 26 Linguistics Column
- 28 Insurance and Securitization Update
- 30 Dispatches from CMHC International
- 32 Conferences and Events Across Canada
- 34 Sharing Ideas and Designs in Dawson City
- 38 Atlantic Recognized for Vision and Leadership
- 40 In Your Community
- 42 With Regret
- 44 A Closer Look . . .
- 46 HR Flash - Who Should We Call?
- 48 St. John's Point of Service News

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 De tendres adieux
- 7 Départ d'un ardent défenseur de la SCHL
- 9 Les activités de Centraide-Partenairesanté
- 9 La rubrique sur les pensions et les avantages sociaux
- 11 Une approche axée sur le partenariat
- 15 À vos marques
- 17 Nouvelle stratégie de relations avec les associations
- 19 Calgary accueille le Conseil d'administration
- 21 La SCHL et Habitat pour l'humanité
- 23 Trucs pour l'entretien de votre maison
- 23 *Le Défi du Président*
- 25 Des logements abordables partout au Canada
- 27 Chronique linguistique
- 29 Mise à jour relative à l'assurance et à la titrisation
- 31 Dépêches de SCHL International
- 33 Conférences et activités au Canada
- 35 Échange d'idées et de concepts d'habitation à Dawson
- 39 L'équipe de gestion de l'Atlantique reconnue pour sa vision et son leadership
- 41 Dans nos collectivités
- 43 Avec regret
- 45 Coup d'œil sur...
- 47 Flash HR : Qui doit-on appeler?
- 48 Nouvelles concernant le point de service de St. John's

P E R S P E C T I V E

Revue produite pour les employés de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Il s'agit de VOTRE revue et nous voulons avoir de VOS nouvelles! N'hésitez pas à communiquer avec nous relativement à vos articles et à vos idées sur les activités sociales, d'affaires et de loisir à venir et pour nous donner votre rétroaction sur le présent numéro. Vous pouvez communiquer avec nous à *Perspective*, aux soins de 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

Ressources humaines, BN

Sandee D'Aoust

Assurance et titrisation, BN

Lise Major

Secrétariat à l'innovation, BN

Lori Gandy

Politiques et Recherche, BN

Sue Ann Rothwell

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*)



A FOND FAREWELL

A Message to Employees from Peter R. Smith

For the past eight years, I have been fortunate to count myself among the luckiest individuals in the country.

That's because, for each of those years, I've had the pleasure, the privilege—and the honour—of serving as Chairman of the Board for what I consider to be the best housing agency in the world. These years have been some of the best of my career.

But my connection to CMHC actually stretches back much farther than my first appointment as Chairman. In fact, my first encounter with the Corporation took place in the early 1970s, when I was an instructor in Community Development at Toronto's Humber College.

I happened to come across Humphrey Carver's remarkable book, *Compassionate Landscape*. Mr. Carver was Chair of CMHC's Advisory Group from 1947 until his retirement in 1967, and his early works were the first to inspire me to think about housing policy in Canada. They were also responsible for leading me for the first time to CMHC's doors at 700 Montreal Road in Ottawa, in pursuit of the research material that I would pass on to my students.

Since that first encounter, CMHC has remained a constant presence in my life, as it has for millions of Canadians in cities, towns and communities across the country. That's why, when I was asked to become Chairman back in the summer of 1995, it was an honour I simply couldn't pass up. As it turned out, accepting the position was a decision I wouldn't regret for even a moment of the amazing years that followed.

I had already known CMHC as a world-class organization, dedicated to helping Canadians access quality, affordable and safe housing. But in my time with the Corporation, I came to appreciate first-hand the remarkable work that this organization does, the vital role it plays in helping improve Canadians' quality of life—and the passion for helping their fellow Canadians that is shared by all of CMHC's employees, Board members and senior management.

As I look back, my thoughts naturally flow to so many wonderful memories. The seemingly endless list of achievements we've been able to accomplish together. The chance I've had to travel as CMHC's representative to communities across this country. Most of all, the opportunity to work with all the truly extraordinary people who make up this great Corporation.

But even more, I find myself looking ahead to the future with a mixture of enthusiasm, optimism and more than a little pride.

During the recent Board Tour to Calgary—my last as Chairman—I was able to witness once more the dedication, the energy and the commitment that marks each and every person who calls CMHC their home away from home. And although I am leaving this Corporation, with a new Chairman, Vice-Chairman and President at the helm, I am confident that I am leaving it in the best possible hands.

To all of you—thank you for your trust in allowing me to represent your Corporation for the past eight years. It has truly been an honour. ■



Peter Smith

Peter

DE TENDRES ADIEUX

Message aux employés de Peter R. Smith

Au cours des huit dernières années, j'ai eu le privilège de pouvoir me compter parmi les personnes les plus chanceuses du pays.

C'est parce que pendant chacune de ces années, j'ai eu le plaisir et l'honneur d'assumer la fonction de président du Conseil d'administration de ce que je considère comme étant le meilleur organisme de logement du monde. Ces années ont été parmi les meilleures de ma carrière.

À vrai dire, mes liens avec la SCHL remontent à bien plus loin que ma première nomination à titre de président du Conseil. Mon premier contact avec la Société date du début des années 1970, alors que j'étais instructeur en développement communautaire au Humber College, à Toronto.

Un jour, je suis tombé sur le remarquable ouvrage de Humphrey Carver, *Compassionate Landscape*. M. Carver a été président du Groupe consultatif de la SCHL de 1947 jusqu'à sa retraite en 1967. Ses premiers écrits ont été les premiers à inspirer ma réflexion sur la politique du logement au Canada et, également, à me conduire pour la première fois à cogner à la porte de la SCHL, au 700, chemin de Montréal, à Ottawa, pour obtenir des documents de recherche pour mes étudiants.

Depuis cette rencontre, la SCHL n'a cessé d'être présente dans ma vie, comme c'est le cas pour des millions de Canadiens vivant dans les villes, villages et autres collectivités à l'échelle du pays. C'est pourquoi je ne pouvais déclinier l'honneur qu'on me faisait, à l'été 1995, en me demandant de devenir président du Conseil. Il s'avère qu'en acceptant le poste, à aucun moment durant les merveilleuses années qui ont suivi, je n'ai regretté ma décision.

Je connaissais déjà la SCHL comme étant un organisme de niveau international, se vouant à aider les Canadiens à avoir accès à des logements abordables, sûrs et de qualité. Durant le temps que j'ai passé auprès de la Société, toutefois, j'ai pu apprécier, de première main, le remarquable travail que cet organisme exécute, le rôle vital qu'il joue en faveur de l'amélioration de la qualité de vie des Canadiens – et la passion qu'il met à aider les Canadiens et Canadiennes, passion que partagent, par ailleurs, l'ensemble du personnel de la Société, les membres du Conseil et la haute direction.

En évoquant le passé, de si nombreux souvenirs merveilleux me viennent naturellement à l'esprit : la liste apparemment sans fin des accomplissements auxquels nous sommes parvenus ensemble; la possibilité de voyager, à titre de représentant de la SCHL, dans de multiples coins du pays; et, surtout,

l'occasion de travailler avec les gens réellement extraordinaires qui composent cette grande société.

En fait, bien plus que le passé, je me prends à regarder l'avenir avec enthousiasme, optimisme et un peu plus qu'un brin de fierté.

Durant la récente tournée du Conseil à Calgary (ma dernière à titre de président du Conseil), j'ai encore une fois pu observer le dévouement, l'énergie et l'engagement qui emplissent chacune des personnes pour lesquelles la SCHL constitue leur second chez soi. Et bien que je quitte la Société avec l'avènement de nouvelles personnes à la présidence et à la vice-présidence du Conseil et à la présidence de la Société, je suis persuadé que je pars en la laissant entre les meilleures mains possibles.

À vous tous, j'adresse mes remerciements de la confiance que vous m'avez témoignée en me laissant représenter votre Société pendant les huit dernières années. Ce fut un réel honneur. ■

R. Smith

GOODBYE TO A TRUE CMHC CHAMPION

A Message from CMHC President Karen Kinsley

For CMHC, the past few months have meant having to say good-bye to one of our most loved and respected colleagues.

As you know, in September, Peter Smith stepped down after eight years as Chairman of CMHC's Board of Directors. On behalf of employees, I would like to thank Peter for his truly exemplary service to this organization, and to the people of Canada.

Eight years ago, we were given a new mandate, a new President and a new Chairman. We all knew it would be an exciting time going forward, but I'm not sure any of us knew exactly where the road was to take us. Through it all, Peter's commitment to CMHC and his passion for putting the well-being of Canadians first remained one of the driving forces behind our success.

Thanks in large part to Peter's vision, our mortgage insurance business is strong and commercially viable, which continues to be driven first and foremost by our public policy spirit of helping Canadians access appropriate, affordable housing.

Through the launch of Canada Mortgage Bonds, our securitization program soared. Now, people no longer speak about the technicalities of securitization, but about the significant impact we have had on housing finance in Canada. In the many Board discussions leading up to the decision to launch this program, Peter's support and confidence in what we were doing never wavered, even when he knew we didn't have everything nailed down. Significant progress in anything needs leadership that is willing to take responsible risks in order to leap ahead. Peter Smith exemplified this kind of leadership.



Peter Smith, Karen Kinsley

While our delivery of new assisted programs was more modest in these years, we never lost our commitment to doing whatever we could with whatever we had to help Canadians in need. Here, too, Peter passionately supported our efforts through the Canadian Centre for Public-Private Partnerships in Housing. Now, we have new money to help bridge the gap, and we have added support through the Secretary of State in getting the importance of this work on the agenda of other stakeholders who can, and should, help.

In the international arena, Peter allowed us to take steps to open our doors to the world, showcase our success and broaden our understanding of housing issues and solutions based on the experience of others. Today, CMHC International is overwhelmed with requests for assistance and information, from opening doors for Canadian housing industry exporters to establishing a housing finance infrastructure in countries around the world.

We remain modest about what we as Canadians have accomplished over the years in the area of housing and housing policy. Some say that modesty is a Canadian value trait. Clearly, we have no reason to be anything but proud of what we have done together.

Peter's leadership has shown us over the years that having the skills and expertise to get the job done is only half the equation. The other half is having the passion to excel in what you're doing no matter what the obstacles.

That's why, whenever we think of Peter Smith, we won't remember just the numbers and accomplishments. We won't remember just the 2003 National Award for Governance, or his appointment to the Order of Canada. Whenever we think of Peter Smith, we will remember him as a person who is committed to making a difference in our industry and in the lives of Canadians. He will surely remain one of CMHC's closest friends and most vocal ambassadors and stakeholders for years to come. ■

DÉPART D'UN ARDENT DÉFENSEUR DE LA SCHL

Message de Karen Kinsley, présidente de la Société

À la SCHL, ces derniers mois ont été marqués par le départ d'un de nos collègues les plus aimés et les plus respectés.

Comme vous le savez, Peter Smith nous a quittés en septembre après avoir occupé pendant huit ans le poste de président du Conseil d'administration de la SCHL. Au nom des employés, j'aimerais remercier Peter pour les services vraiment exemplaires qu'il a fournis à la Société et aux citoyens canadiens.

Il y a huit ans, un nouveau mandat nous était confié, et la SCHL accueillait un nouveau président et premier dirigeant ainsi qu'un nouveau président du Conseil d'administration. Nous savions tous que nous entamions une période stimulante, mais je pense que personne n'aurait pu prédire exactement où nous nous en allions. Pendant toutes ces années, l'engagement de Peter envers la SCHL et sa détermination à placer le bien-être des Canadiennes et des Canadiens au premier plan sont demeurés l'un des éléments moteurs de notre réussite.

Grâce, en grande partie, à la vision de Peter, notre programme d'assurance prêt hypothécaire est solide et commercialement viable, et continue d'être animé par son souci d'aider les Canadiennes et les Canadiens à se procurer un logement adéquat et abordable.

Par suite du lancement des Obligations hypothécaires du Canada, notre programme de titrisation a fait un bond. Maintenant, les gens ne parlent plus des subtilités de la titrisation, mais de l'impact considérable que nous avons eu sur le financement de

l'habitation au Canada. Au cours des nombreuses discussions qui ont eu lieu au Conseil d'administration et qui ont mené à la décision de créer ce programme, la confiance et l'appui que Peter nous a accordés n'ont jamais fléchi, même quand il savait pertinemment que tous les détails n'étaient pas au point. Dans n'importe quel domaine, pour réaliser des progrès considérables, il faut exercer un leadership, c'est-à-dire être prêt à prendre des risques de manière responsable afin de faire un bond en avant. Peter Smith a donné l'exemple de ce genre de leadership.

Bien que l'application de nouveaux programmes d'aide ait ralenti au cours de ces années, nous n'avons jamais failli à notre engagement de faire tout ce que nous pouvions avec les moyens dont nous disposons pour aider les Canadiennes et les Canadiens dans le besoin. Une fois de plus, Peter a passionnément soutenu les efforts que nous faisons par l'entremise du Centre canadien du partenariat public-privé dans l'habitation. Maintenant, nous disposons de nouveaux fonds pour aider à combler l'écart et nous jouissons d'un appui accru par l'entremise du Secrétaire d'État pour que cet important travail soit inscrit au programme d'autres intervenants qui peuvent et qui devraient nous aider.

Sur la scène internationale, Peter nous a permis de prendre des mesures visant à nous faire connaître dans le monde entier, à promouvoir nos réussites et à approfondir notre compréhension des problèmes et des solutions en matière de logement, fondées sur l'expérience des autres. Aujourd'hui, SCHL International reçoit une multitude de demandes d'aide et de renseignements, afin d'ouvrir des

portes aux exportateurs canadiens du secteur de l'habitation ou de créer un système de financement de l'habitation dans des pays étrangers.

Nous restons modestes quand il s'agit d'évaluer ce que nous avons accompli au fil des années dans les domaines de l'habitation et de la politique du logement. Certaines personnes disent que la modestie constitue un trait de caractère des Canadiennes et des Canadiens. De toute évidence, nous n'avons aucune raison de ne pas être fiers de nos réalisations.

Le leadership exercé par Peter au cours des ans nous a démontré que le fait de posséder les compétences et le savoir-faire nécessaires pour accomplir le travail ne représente que la moitié de l'équation. L'autre moitié consiste à avoir le souci de l'excellence dans ce que nous faisons, peu importent les obstacles.

Voilà pourquoi, quand nous penserons à Peter Smith, nous nous rappellerons pas uniquement les chiffres et les réalisations. Nous nous souviendrons pas seulement du prix d'excellence national en matière de régie d'entreprise, obtenu en 2003, ou de sa nomination à titre de chevalier de l'Ordre du Canada. Quand nous penserons à Peter, nous nous souviendrons de lui comme d'une personne déterminée à faire une différence, au sein de l'industrie et dans la vie des Canadiennes et des Canadiens.

Je sais que Peter demeurera certainement, au cours des années à venir, l'un des plus proches amis de la SCHL et l'un des ambassadeurs et des intervenants les plus actifs. ■

United Way/ Healthpartners Activities

For years, CMHCers have been partnering with the Government of Canada Workplace Charitable Campaign to raise funds, help out our fellow Canadians—and have fun while doing it!

Check out the December issue of *Perspective* for a look at Government of Canada Workplace Charitable Campaign activities, stories and images from across the country!



Pension and Benefits Corner

> By Compensation, Pension and Benefits

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

How could separation or divorce impact your CMHC pension?

Did you know that, in the event of the breakdown of a marriage, your pension is subject to the requirements of provincial property law?

This means that if you experience a separation, annulment or divorce, a portion of your pension could be assigned to your former spouse by means of either a Court Order or a Separation Agreement between the couple involved.

Generally, the most common split is an equal (such as 50/50) share of the pension benefits earned during the period that the couple lived together. However, each case can be different, and the percentage of pension benefits assigned to your ex-spouse or partner could be more or less than 50 per cent, depending on the individual Court Order or Agreement.

Once a credit-split has been finalized and the spousal portion of the pension paid out, your own pension will be reduced in accordance with the value of the benefits that were subject to the split. For example, if the credit-split applied to your full period of CMHC service and the division was 50/50, your pension would be reduced by 50 per cent.

But if you had 20 years of service and only 15 of those years were subject to the same 50/50 split, the final reduction to your pension would be less than 50 per cent, with all pension benefits earned before or after the period involved in the credit-split being paid in full.

If you're involved in a credit-split, the pension amount quoted on your "Annual Statement of Pension Benefits" will reflect the amount of your pension after the adjustment for the split has been taken into account. To find out more about the impact of divorce or separation on your pension, please contact the CMHC Pension Group.

For more information on CMHC pensions or benefits, go to the HR On-line Web site, or ask your HR consultant!

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 Daniel Léonard or Margaret Bambrick. ■

Les activités de Centraide-Partenairesanté

Pendant des années, les employés de la SCHL ont participé à la Campagne de charité en milieu de travail du gouvernement du Canada pour recueillir des fonds et aider nos concitoyens—tout en ayant du plaisir!

Ne manquez pas le numéro de décembre de *Perspective* où l'on jetera un regard sur les activités, les histoires et les images provenant de tout le pays dans le cadre de la Campagne de charité en milieu de travail du gouvernement du Canada!

La rubrique sur les pensions et les avantages sociaux

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

Dans ce numéro, l'équipe de la Rémunération, des pensions et des avantages sociaux se penche sur la question suivante :

Quel serait l'incidence d'une séparation ou d'un divorce sur votre régime de retraite de la SCHL?

Saviez-vous que lors de la rupture d'un mariage, votre régime de retraite est assujéti aux exigences de la législation provinciale sur les biens?

C'est donc dire qu'en cas de séparation, d'annulation de votre mariage ou de divorce, une partie de votre régime de retraite pourrait être attribuée à votre ancien conjoint par suite d'une ordonnance du tribunal ou d'un accord de séparation conclu entre les parties concernées.

Le partage à parts égales (50/50) des droits gagnés au cours de la période de cohabitation du couple est le plus commun. Toutefois, chaque cas est différent, et le pourcentage des droits attribués à votre ex-conjoint pourrait être supérieur ou inférieur à 50 %, en fonction de l'ordonnance du tribunal ou de l'accord de séparation.

Une fois que le partage des droits aura été effectué et que la portion des droits aura été versée au conjoint, la valeur des droits aux termes du partage sera déduite de votre régime de retraite. Par exemple, si le partage des droits s'applique à l'ensemble de vos années de service à la SCHL et s'il s'agit d'un partage à parts égales, votre régime de retraite sera

réduit de 50 %. Toutefois, si vous comptez 20 années de service, mais que seulement 15 d'entre elles sont assujetties à ce même partage, la réduction finale de votre régime de retraite sera inférieure à 50 %, les prestations cumulées avant ou après la période visée étant versées au complet.

Si vous procédez à un partage des droits, le montant de la pension qui sera indiqué dans l'État annuel des prestations de pension équivaudra au montant de la pension après redressement. Pour obtenir davantage de renseignements sur l'incidence d'un divorce ou d'une séparation sur votre régime de retraite, communiquez avec le Groupe des pensions de la SCHL.

Pour obtenir plus d'information sur les pensions et les avantages sociaux de la SCHL, veuillez accéder au site Web RH en ligne ou communiquer avec votre consultant en ressources humaines!

Nous accordons beaucoup d'importance à vos commentaires! Si vous avez des sujets ou des questions que vous voulez voir traiter dans le cadre de cette rubrique, veuillez les faire parvenir par courriel à Daniel Léonard ou à Margaret Bambrick ■

A PARTNERSHIP APPROACH

Building Effective Relationships with Canada's Associations

Ranging from single projects to enduring partnerships, building effective relationships with Canada's housing-related associations has long been one of the cornerstones of CMHC's mandate. The following represent just a few examples of the different kinds of partnerships CMHC has established with Canadian associations, and illustrate some of the ways we're working together for the benefit of all Canadians.

CIP and CMHC: Building Communities Together

One of CMHC's strongest and most long-standing partnerships is our involvement with the Canadian Institute of Planners (CIP).

CMHC's involvement with CIP goes back to the very first days of the Institute, when we played a pivotal role in its formation. Today, many planners continue to work with CMHC in a wide variety of capacities.

This past July 6 to 9, the CIP 2003 Annual Conference was held in Halifax, Nova Scotia. Entitled "Building Communities," the four-day event brought together an impressive 525 municipal managers, land use planners, land developers, urban designers and architects, geographical information systems specialists and natural resource managers from across the country.

Keynote speakers included Judith Maxwell of the Canadian Policy and Research Network, who talked about the importance of social interconnectedness to sustainable communities; Judy Sgro, MP, who discussed her work with the Prime Minister's Caucus Task Force on Urban Issues and the role planners play in shaping communities; and Peter Marcuse, planning professor at Columbia University, who talked about planning post-911 in the redevelopment of the World Trade Centre site in Lower Manhattan, including the role of planners and the involvement of the general public in the evolution of this essential redevelopment.

As a Gold Sponsor of the conference, CMHC was also able to truly make our presence—and our contribution to the Canadian planning profession—known. CIP members from CMHC who attended included B.C.'s Norm Connolly, Ontario's Karen Gregory and Steve Jacques, and Cynthia Rattle from N.O.'s Policy and Research Group.

An intensive Training Workshop on *Delivering Affordable Housing to Communities* featured a joint presentation on identifying housing needs led by Policy and Research Group's John Engeland, and accessing CMHC Partnership Centre support with Denise Van Herk from the Canadian Centre

for Public-Private Partnerships in Housing, who demonstrated how CMHC tools and resources work together to make solid contributions to planners.

A panel presentation on *Meeting Diverse Community Needs* likewise included speakers such as Robert Bjerke from the City of Regina, Ian Skelton from the University of Manitoba and Luis Rodriguez, Policy and Research, CMHC. Luis' presentation provided an overview of the options available for improving the affordability of seniors' housing, and profiled a number of innovative Affordable Housing Ideas.

CMHC's Mark Holzman addressed members of the Association of Canadian University Planning Programs (ACUPP) to let them know about CMHC's upcoming symposium for urban planning and development educators and researchers, to be held with the University of Waterloo on October 24-25, 2003.



CMHC's new corporate booth travelled to Halifax for the CIP Conference in July.

Le nouveau kiosque de la SCHL a été transporté à Halifax pour la conférence de l'Institut canadien des urbanistes, en juillet.

Denise Van Herk, Partnership Centre, N.O., and John Engeland, Policy and Research Division, N.O., delivering a joint presentation during a training workshop.

Denise Van Herk, Centre du partenariat, Bureau national et John Engeland, Division des politiques et de la recherche, Bureau national donnant un exposé conjoint pendant un atelier de formation.

UNE APPROCHE AXÉE SUR LE PARTENARIAT

Bâtir des relations efficaces avec les associations du Canada

Que ce soit pour la réalisation de projets ponctuels ou la création de partenariats durables, l'établissement de relations efficaces avec les associations canadiennes du secteur de l'habitation est depuis longtemps une pierre angulaire du mandat de la SCHL. Vous trouverez ci-dessous quelques exemples des différents types de partenariats que la SCHL a établis avec des associations canadiennes, qui illustrent quelques-uns des moyens que nous utilisons pour travailler ensemble au profit de tous les Canadiens.

L'ICU et la SCHL : Bâtir des collectivités ensemble

Un des partenariats les plus solides et les plus anciens de la SCHL est son association avec l'Institut canadien des urbanistes (ICU).

Les rapports de la SCHL avec l'ICU remontent aux tout premiers jours d'existence de l'Institut, la Société ayant joué un rôle charnière dans sa création. Aujourd'hui, beaucoup d'urbanistes continuent de travailler avec la SCHL à divers titres.

Le Congrès annuel 2003 de l'ICU a eu lieu cette année à Halifax, en Nouvelle-Écosse, du 6 au 9 juillet. L'événement de quatre jours, dont le thème était « Bâtir les collectivités », a réuni le nombre impressionnant de 525 directeurs municipaux, planificateurs de l'utilisation du sol, concepteurs d'urbanisme et architectes, spécialistes des systèmes d'information géographique et directeurs des ressources naturelles de toutes les régions du pays.

Parmi les orateurs principaux, on comptait Judith Maxwell, des Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques, qui a parlé de l'importance de l'interdépendance sociale pour les collectivités durables; Judy Sgro, députée, qui a traité de son travail au sein du Groupe de travail du Premier Ministre sur les questions urbaines, ainsi que des rôles que jouent les urbanistes dans le modelage des collectivités; et Peter

Marcuse, professeur d'urbanisme à Columbia University, qui a parlé de l'urbanisme après le 9 septembre dans le cadre du réaménagement du site du World Trade Centre dans le Lower Manhattan, y compris du rôle des urbanistes et de l'intervention du grand public dans l'évolution de ce réaménagement essentiel.

En tant que commanditaire OR du congrès, la SCHL a aussi pu réellement attirer l'attention sur sa présence, ainsi que sur sa contribution à la profession d'urbaniste au Canada. Certains membres de l'ICU qui sont employés à la SCHL ont assisté au congrès, dont Norm Connolly, de la C.-B., Karen Gregory et Steve Jacques, de l'Ontario et Cynthia Rattle, de la Division des politiques et de la recherche au B.N.

Pendant un atelier de formation intensif intitulé *Les logements abordables dans les collectivités*, il y a eu, notamment, une présentation conjointe sur la détermination des besoins de logement, dirigée par John Engeland, de la Division des politiques et de la recherche, qui a été secondé par Denise Van Herk, du CCPPPH, qui a parlé de l'accès à l'aide du Centre canadien du partenariat public-privé dans l'habitation de la SCHL. Ils ont démontré comment on peut utiliser ensemble les outils et ressources de la SCHL pour faire d'importantes contributions aux urbanistes.

Un panel, composé de conférenciers comme Robert Bjerke, de la Ville de Regina, Ian Skelton, de l'Université du Manitoba et de Luis Rodriguez, de la Division des politiques et de la recherche de la SCHL, a fait des exposés dans le cadre de la séance appelée *Répondre aux divers besoins d'une collectivité*. Lors de sa présentation, Luis a donné un aperçu des options disponibles pour améliorer l'abordabilité du logement des aînés et a parlé brièvement d'un certain nombre d'idées novatrices ayant servi à la production de logements abordables.

Mark Holzman, de la SCHL, s'est adressé aux membres de l'Association universitaire canadienne des programmes en urbanisme et aménagement (ACUPP) pour les informer d'un prochain symposium de la SCHL à l'intention des enseignants et chercheurs en planification et en aménagement urbain, qui aura lieu à l'University of Waterloo les 24 et 25 octobre 2003.

Pendant le congrès, d'autres urbanistes et chercheurs externes ont fait des présentations en reconnaissant l'importance de certains programmes de financement de la SCHL, comme Abordabilité et choix toujours (ACT) et le Programme de subventions de recherche, pour leurs propres recherches.

En participant à cet événement national, les représentants de la SCHL ont pu rencontrer des centaines d'urbanistes travaillant dans les secteurs public et privé afin de mieux



The conference also featured presentations by planners and external researchers who acknowledged the importance of such CMHC funding programs as Affordability and Choice Today (ACT) and the External Research Program for their own research.

By participating in this national event, CMHC representatives were able to meet with hundreds of planners working in both private practice and the public sphere, in order to make them more aware of all the research information resources we have to offer.

New Home Inspectors Association: A Commitment to Housing Quality

On the other side of the coin, CMHC has also been closely involved in the creation of one of Canada's newest associations: the Canadian Association of Home and Property Inspectors (CAHPI).

Created to oversee the certification and accreditation of home inspectors in Canada, CAHPI was officially announced at the opening ceremony to last year's Annual Home Inspector's Conference, held in September 2002 in Montréal. In addition to acting as sponsors of the conference, CMHC also helped establish and support the industry-led association in collaboration with the Canadian Association of Home Inspectors (CAHI) and Human Resources Development Canada.

A major milestone for an industry that was previously composed of a multitude of different associations, franchises and independent inspectors, CAHPI is the first national, unified and credible organization for the Canadian private home inspection industry. It will also provide the first nationally recognized certification of minimum standard of performance, so all Canadian homeowners can rely on advice they can trust when buying or selling a home.

Douglas Stewart, Vice-President, Policy and Programs addressed conference delegates on behalf of CMHC. Congratulating the "dedicated individuals who have devoted so much time and energy to make [this major achievement] a reality," Mr. Stewart stated "how proud the Corporation is, both to be a sponsor of this conference, and to have played an active role in helping to establish the Association."

"Our commitment to housing quality is why our Corporation has been such an enthusiastic proponent of the creation of your national association," he added. "We believe that CAHPI will reinforce your industry's reputation as a qualified and credible private home inspection service, based upon a uniform standard of performance, to help consumers with their renovation and home purchasing decisions."

"As you build your profession ... CMHC will continue to be there as a partner, to help you make the most of new opportunities and continue to meet your customers' needs."

CMHC and Canada Safety Council: Working to Help Canadian Seniors

As a result of our successful participation in the November 2001 National Seniors Safety Week Campaign by the Canada Safety Council, CMHC also partnered last year with the Council and the Canadian Association of Occupational Therapists to cost-effectively promote and distribute 15,000 copies of our classic self-assessment guide, *Maintaining Seniors' Independence Through Home Adaptations*, in communities across Canada. At the same time, additional copies of this invaluable guide were also made available through Government of Canada Access Centres (a joint initiative of Human Resources Development Canada and the Treasury Board).

Another example of innovative partnerships between the public, private and non-profit sectors, these initiatives made sure that Canadian seniors were able to get direct, easy access to the information they need to stay comfortable, independent and safe in their homes for as long as possible.

To view this guide for yourself or for someone in your family, just visit the CMHC Web site at <http://www.cmhc-schl.gc.ca/en/burema/rep/masein/index.cfm>

CIMBL: The Voice of Canada's Mortgage Industry

Often called the "voice of the mortgage industry in Canada," the Canadian Institute of Mortgage Brokers and Lenders (CIMBL) represents mortgage brokers, lenders, insurers and other industry participants including technology suppliers, property valuers and others, from all sectors of the industry and each region across Canada.

Since the Association was founded in the fall of 1994, CMHC has enjoyed a tradition of collaboration and cooperation with CIMBL that ranges from participating at its national and regional conferences, to the CIMBL Survey, an annual survey of mortgage consumers' attitudes and behaviours that is sponsored and managed by CMHC.

In addition, CMHC employees have also had a long history of involvement with CIMBL. Gord Thompson was one of the founding directors of the organization, and Wayne Proctor has served as President of the Association and Chair of the Professional Standards Committee. Three other Corporation employees are currently represented on the CIMBL Board of Directors or its committees: Jan Rice (Director from British Columbia, and Secretary of the Executive Committee), Sam Carnovale (Director from Ontario) and Josée Martin (Director from Quebec).

As Michael Ellenzweig, Executive Director of CIMBL, says: "CIMBL's success is due in large part to the commitment of its members; and no company is more committed to the association and the mortgage industry than CMHC."

"The volunteerism at CMHC is second to none! This was recognized by CIMBL when we presented CMHC with our inaugural Partners In Excellence Award." ■

leur faire connaître toutes les ressources en information et en recherche que nous avons à offrir.

Une nouvelle association d'inspecteurs en bâtiment : Un engagement à l'égard de la qualité du logement

Par ailleurs, la SCHL a aussi joué un rôle important dans la création d'une des associations les plus récentes du Canada : l'Association canadienne des inspecteurs en biens immobiliers (ACIBI).

La création de l'ACIBI, dont l'objectif sera de surveiller la certification et l'accréditation des inspecteurs en bâtiment au Canada, a été annoncée officiellement à la cérémonie d'ouverture du congrès annuel des inspecteurs en bâtiment de l'an dernier, qui a eu lieu en septembre 2002 à Montréal. En plus d'être un commanditaire du congrès, la SCHL a aidé à créer et à soutenir l'association dirigée par le secteur, en collaboration avec l'Association canadienne des inspecteurs en bâtiment (ACIB) et Développement des ressources humaines Canada.

Il s'agit d'un jalon important pour une industrie qui, antérieurement, était composée d'une multitude d'associations, de franchises et d'inspecteurs indépendants différents. L'ACIBI est la première organisation nationale unifiée et crédible de l'industrie canadienne privée de l'inspection d'habitations. Elle offrira aussi la première certification nationale reconnue d'une norme minimale de rendement, afin que tous les propriétaires-occupants canadiens puissent compter sur des conseils fiables lorsqu'ils achèteront ou vendront une maison.

Douglas Stewart, vice-président des Politiques et programmes, s'est adressé aux délégués au congrès au nom de la SCHL. En félicitant les « individus dévoués qui ont consacré tant de temps et d'énergie à la réalisation de cet important projet », M. Stewart a indiqué « à quel point la Société est fière d'être un commanditaire de ce congrès et aussi d'avoir joué un rôle actif dans l'établissement de l'Association ».

« Notre engagement à l'égard de la qualité du logement est la raison pour laquelle notre Société s'est fait un promoteur aussi enthousiaste de la création de votre association nationale, a-t-il ajouté. Nous croyons que l'ACIBI renforcera la réputation de votre industrie en tant que service privé qualifié et crédible d'inspection d'habitations, qui se fonde sur une norme de rendement uniforme et dont le but est d'aider les consommateurs à prendre leurs décisions en matière de rénovation et d'achat de maison. »

« À mesure que vous renforcerez votre profession,... la SCHL continuera d'être à vos côtés en tant que partenaire, pour vous aider à profiter au maximum des nouvelles occasions et à continuer à répondre aux besoins de vos clients. »

La SCHL et le Conseil canadien de la sécurité : Travailler pour aider les Canadiens âgés

Par suite de sa participation réussie à la Semaine nationale de la sécurité des aînés, organisée par le Conseil canadien de la sécurité en novembre 2001, la SCHL a aussi collaboré l'an passé avec le Conseil et l'Association canadienne des

ergothérapeutes pour faire la promotion et la distribution efficaces de 15 000 copies de son guide classique d'auto-évaluation, intitulé *Maintenir l'autonomie des aînés par l'adaptation du domicile*, dans les collectivités du Canada entier. Par la même occasion, des copies supplémentaires de ce guide précieux ont aussi été mises à la disposition du public par l'intermédiaire des Centres d'accès du gouvernement du Canada (une initiative conjointe de Développement des ressources humaines Canada et du Conseil du Trésor).

Ces initiatives, qui sont un autre exemple des partenariats novateurs entre les secteurs public, privé et sans but lucratif, ont permis de s'assurer que les Canadiens âgés ont un accès direct et facile à l'information dont ils ont besoin pour vivre confortablement et de manière autonome et sécuritaire dans leur maison, aussi longtemps que possible.

Pour voir ce guide pour vous-même ou pour un membre de votre famille, vous n'avez qu'à visiter le site Web de la SCHL à <http://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/coreenlo/pire/mauaiaid/index.cfm>

L'ICCPH : La voix du secteur hypothécaire canadien

Souvent appelé la « voix du secteur hypothécaire canadien », l'Institut canadien des courtiers et des prêteurs hypothécaires (ICCPH) représente les courtiers hypothécaires, les prêteurs, les assureurs et d'autres participants à l'industrie, y compris les fournisseurs de technologies, les évaluateurs de biens et d'autres parties de tous les segments de l'industrie et de chaque région du Canada.

Depuis la fondation de l'Institut à l'automne de 1994, la SCHL a toujours collaboré et coopéré avec l'ICCPH. Cette collaboration a pris plusieurs formes, depuis la participation de la Société aux conférences nationales et régionales de l'ICCPH jusqu'à la conduite de son sondage, une enquête annuelle sur les attitudes des demandeurs de prêts hypothécaires qui est commanditée et gérée par la SCHL.

En plus, beaucoup d'employés de la SCHL ont eu ou ont actuellement des rapports étroits avec l'ICCPH. Gord Thompson, a été un des administrateurs fondateurs de l'organisation, alors que Wayne Proctor a servi de président de l'Institut et de président de son Comité des normes professionnelles. Trois autres employés de la Société font actuellement partie du Conseil d'administration de l'ICCPH ou de ses comités : Jan Rice (directrice en Colombie-Britannique et secrétaire du Comité de direction), Sam Carnovale (directeur en Ontario) et Josée Martin (directrice au Québec).

Comme l'a dit Michael Ellenzweig, directeur général de l'ICCPH, « le succès de l'ICCPH est en grande partie attribuable à l'engagement de ses membres, et aucune société n'est aussi engagée à l'égard de l'Institut et du secteur hypothécaire que la SCHL ».

« Le bénévolat à la SCHL n'a pas son pareil! L'ICCPH l'a reconnu lorsqu'il a remis son premier prix d'excellence des partenaires à la SCHL. » ■

B

RAND ESSENTIALS

By the Marketing Division, N.O.

CMHC – Best in Show

The new CMHC corporate booth made its highly anticipated debut at the Federation of Canadian Municipalities (FCM) conference held at the end of May. Working as a team, Communications and Marketing spearheaded the development of a versatile corporate booth to enhance corporate visibility by promoting CMHC's business lines—all under one roof. The objective was to create a corporate look while providing the flexibility to present messages specific to each audience.

Under One Roof

With solid branding as its foundation, the booth is a striking black and red structure with the CMHC logo acting as its roofline. It incorporates photos representing each of CMHC's business pillars and houses an impressive 50" plasma screen. The booth, complete with red carpet, is flexible and can be adapted to accommodate one of the following sizes: 10'x10', 10'x20', 10'x30'. In order to eliminate clutter, the structure is also designed with a built-in display for publications, and two Plexiglas® cubes for exhibiting giveaways, prizes and collecting business cards.

Messaging to Go

The booth's plasma screen allows for tailored messaging. A corporate multimedia Flash presentation attracts the attention of conference delegates with its engaging and upbeat combination of music, photos and messaging. Other multimedia formats such as PowerPoint and videos can also be used.

The corporate booth is yet another great example of innovative thinking aimed at promoting the CMHC brand and keeping it vital and strong. For more information or to book the booth, contact André Mondou, Project Leader, Display and Exhibits, Marketing at (613) 748-2300, extension 3625.

If you have any questions or concerns on the CMHC brand, contact Jan Riopelle, CMHC Brand Consultant at (613) 748-4868 or Louise Poitras, Acting Manager, Corporate Brand and Information Marketing at (613) 748-2030. ■

CMHC On Tour

- Federation of Canadian Municipalities (FCM) – Winnipeg, May 2003
- Canadian Institute of Planners (CIP) – Halifax, July 2003
- Expo Laval – Laval, September 2003
- Palais des congrès de Montréal – Montréal, October 2003
- Canadian Association of Professional Home Inspectors (CAPHI) – Toronto, November 2003
- Canadian Institute for Mortgage Brokers and Lenders (CIMBL) – Toronto, November 2003
- Canadian Home Builders' Association (CHBA) – Banff, February 2004
- Federation of Canadian Municipalities (FCM) – Edmonton, May 2004



Inaugural conference, FCM, Winnipeg, May 30, 2003 (10' x 30').

Conférence inaugurale, FCM, à Winnipeg, le 30 mai 2003 (10 pi sur 30 pi).



VOS MARQUES

par la Division du marketing, B.N.

La SCHL : vedette du show

Le nouveau kiosque de la Société a finalement été étrenné à l'occasion de la Conférence de la Fédération canadienne des municipalités (FCM) qui s'est tenue fin mai. Fruit du travail d'équipe des Communications et du Marketing, ce kiosque polyvalent a été conçu pour accroître la visibilité de la Société par la promotion de ses secteurs d'activités, le tout sous un même toit. On voulait ainsi créer une image de marque qui serait assez souple pour permettre de présenter des messages précis, ciblés en fonction de nos divers publics.

Sous un même toit

Fortement imprégné de l'image de marque de la Société, le kiosque consiste en une structure rouge et noir chapeauté, en guise de toit, par le logo de la SCHL. Arborant des photos illustrant chacun des piliers de la Société, il sert d'écran à un impressionnant écran plasma de 50 pouces. Assorti d'une moquette rouge, le kiosque est flexible et peut s'adapter à différentes dimensions : 10 pi sur 10 pi, 10 pi sur 20 pi et 10 pi sur 30 pi. Pour éviter les encombrements, la structure est dotée d'un présentoir intégré pour les publications et de deux cubes en Plexiglas^{MD} pour exposer les cadeaux promotionnels et les prix et accueillir les cartes d'affaires.

Messages sur mesures

L'écran plasma du kiosque permet de confectionner les messages à diffuser, selon les besoins. L'attention des participants est attirée par une présentation multimédia de la Société, programmée en Flash et combinant, de façon harmonieuse et dynamique, musique, photos et messages. D'autres types de présentation multimédia sont également possibles, notamment PowerPoint et vidéo.

Le kiosque de la Société est un autre bon exemple d'esprit novateur mis au service de la promotion de l'image de marque de la SCHL et de l'entretien de sa force et de sa vitalité. Pour de plus amples renseignements sur le kiosque ou pour en faire la réservation, veuillez communiquer avec André Mondou, agent de projet, Stands et éléments d'exposition, Marketing au (613) 748-2300, poste 3625.

Pour toutes interrogations ou observations relatives à l'image de marque de la SCHL, veuillez communiquer avec Jan Riopelle, consultante, Image de marque de la SCHL, au (613) 748-4868 ou avec Louise Poitras, directrice intérimaire, Image de marque et marketing de l'information, au (613) 748-2030. ■



Expo Laval à Laval, le 22 septembre 2003 (10 pi sur 20 pi).

Expo Laval, Laval, September 22, 2003 (10'x20').

La SCHL en tournée

- Fédération canadienne des municipalités (FCM) – Winnipeg, mai 2003
- Institut canadien des urbanistes (ICU) – Halifax, juillet 2003
- Expo Laval – Laval, septembre 2003
- Palais des congrès de Montréal – Montréal, octobre 2003
- Association canadienne des inspecteurs en bâtiment (ACIB) – Toronto, novembre 2003
- Institut canadien des courtiers et des prêteurs hypothécaires (ICCPH) – Toronto, novembre 2003
- Association canadienne des constructeurs d'habitations (ACCH) – Banff, février 2004
- Fédération canadienne des municipalités (FCM) – Edmonton, mai 2004

NEW ASSOCIATION RELATIONS STRATEGY UNDER DEVELOPMENT FOR 2004

> By Grace Thrasher, Chief, Media and Association Relations, NO

CMHC's relationships with Canada's housing associations are among the most important—and long-standing—in the history of the Corporation.

Representing professionals from literally every facet of the industry, these associations are our partners in a number of the initiatives we undertake to fulfill our mandate for the benefit of all Canadians.

To ensure that CMHC maintains effective relationships with these associations, a working group of communications and marketing employees at both National Office and in the regions is busy putting the final touches on a new corporate association relations strategy. This strategy will guide CMHC's relationship with key housing associations throughout 2004, and well into the future.

Adopting a more coordinated approach

Each year, hundreds of staff hours and thousands of dollars are spent in support of association relations. In 2002 alone, CMHC had contact with over 100 housing-related associations at either a local, regional or national level.

But despite this investment of time and funds, both the associations and CMHC employees have identified the need for improved communications and a more coordinated approach, to ensure that limited resources are being used as effectively as possible.

In response to this need, the working group was formed to create a corporate strategy that will guide all

CMHC staff involved in association relations. Drawn from both the regions and National Office, as well as a number of different business lines, the group includes Lisa Ono (British Columbia and Yukon Region), Judy Walsh (Prairie Region), Beth Bailey (Ontario Region), Julie Bernier (Quebec Region), Sylvain Lasnier (CMHC International), Shirley Tom (Insurance), Nancy Walker (Policy and Research), Carmen Foglietta (Marketing), Rhina Racine (Communications) and Grace Thrasher (Communications).

Input was solicited from Assisted Housing and the Atlantic Region. The group has spent the past six months working on the strategy, incorporating regional plans and business plans in the process. Linked to association relations' plans developed at the regional level, the resulting strategy comprises five key objectives:

1. ensure that association relations activities are linked to corporate goals and objectives
2. expand opportunities for communications and marketing activities
3. develop effective long-term relationships with key associations
4. guide sponsorship activities with associations
5. define roles and responsibilities

Filling in the gaps

In order to fulfill these goals as efficiently and effectively as possible, the strategy also includes a series of key recommendations that respond to gaps identified by the working group, and which build on changes that have been implemented in the past few months:

- First, CMHC should review the priority assigned to all key associations, to ensure that sufficient, appropriate resources are allocated to each one.
- The associations should be segmented by both audience and the business lines linked to the association, and separate annual plans should be developed for each key association.
- The Corporation should also develop partnership agreements for long-term commitments with key associations, an internal information sharing system for association relations activities and a proactive strategy to identify key international associations.
- In addition, a series of criteria should be established to assist in assessing the value of supporting new associations in the future.
- Finally, the roles and responsibilities of CMHC staff involved with association relations should be formalized, and an appropriate coding system should be developed and introduced in collaboration with Finance.

Next steps

In the near future, the working group will be moving towards the implementation of these recommendations in consultation with the Communications and Marketing Functional Team and directors at National Office.

Once it is implemented, the strategy will represent a significant step forward in further cementing our relationships with Canada's housing associations, and enhancing our ability to work together to meet all our common objectives. ■

ÉLABORATION EN COURS D'UNE NOUVELLE STRATÉGIE DE RELATIONS AVEC LES ASSOCIATIONS EN 2004

Par Grace Thrasher, chef, Relations avec les médias et les associations, B.-N.

Les relations de la SCHL avec les associations canadiennes de logement sont parmi les plus importantes et les plus durables de l'histoire de notre organisation.

Ces associations, qui représentent les professionnels de tous les aspects de l'industrie, sont nos partenaires dans un certain nombre d'initiatives que nous entreprenons pour exécuter notre mandat, à l'avantage de tous les Canadiens.

Un groupe de travail formé d'employés des communications et du marketing au Bureau national et dans les régions met la dernière main à une nouvelle stratégie de relations avec les associations, afin de garantir que la SCHL maintient avec elles des rapports efficaces. Cette stratégie fera office de guide des relations de la SCHL avec les principales associations pour l'année 2004 et les années ultérieures.

Une approche plus coordonnée

Des centaines d'heures de travail et des milliers de dollars sont consacrés chaque année aux relations avec les associations. Pour la seule année 2002, la SCHL a eu des relations avec plus de 100 associations connexes au logement, à un niveau local, régional ou national.

Malgré cet investissement de temps et d'argent, tant les associations que les employés de la SCHL ont relevé la nécessité d'améliorer les communications et d'élaborer une approche plus coordonnée, afin de veiller à l'utilisation la plus efficace possible des ressources limitées.

Le groupe de travail a donc été formé dans le but d'élaborer une stratégie afin de guider le personnel de la SCHL dans ses rapports avec les associations. Les membres proviennent des régions et du Bureau national, ainsi que d'un certain nombre de différents

domaines d'activités, soit Lisa Ono (région de la Colombie-Britannique et du Yukon), Judy Walsh (région des Prairies), Beth Bailey (région de l'Ontario), Julie Bernier (région du Québec), Sylvain Lasnier (SCHL International), Shirley Tom (Assurance), Nancy Walker (Politiques et recherche), Carmen Foglietta (Marketing), Rhina Racine (Communications) et Grace Thrasher (Communications).

On a également demandé l'avis de l'Aide au logement et de la région de l'Atlantique. Les six derniers mois, le groupe s'est consacré à l'élaboration de la stratégie en incorporant les plans régionaux et commerciaux dans le processus. La stratégie, qui est liée aux plans des relations avec les associations mis au point dans des régions, comprend cinq grands objectifs :

1. s'assurer que les activités de relations avec les associations sont reliées aux objectifs de la Société
2. élargir les occasions d'activités de communications et de marketing
3. mettre au point des relations à long terme avec les principales associations
4. guider les activités de parrainage avec les associations
5. définir les rôles et les responsabilités

Comblent les lacunes

Dans le but de réaliser ces objectifs le plus efficacement possible, la stratégie incorpore également une série de recommandations clés visant à combler les lacunes relevées par le groupe de travail et qui exploite les changements mis en vigueur au cours des derniers mois :

- La SCHL devrait d'abord examiner la priorité attribuée à toutes les principales associations, afin que chacune d'entre elle reçoive des ressources appropriées.

- Les associations devraient être catégorisées par public-cible et domaines d'activité connexes à l'association, et des plans annuels devraient être mis au point pour chacune des associations clés.
- La Société devrait également élaborer des ententes de partenariat pour les engagements à long terme avec les principales associations, un système interne de partage de l'information pour les activités de relations avec les associations et une stratégie proactive visant à déterminer quelles sont les principales associations internationales.
- Il faudrait en outre établir une série de critères afin de permettre d'évaluer l'intérêt de soutenir de nouvelles associations à l'avenir.
- Il faudrait enfin officialiser les rôles et les responsabilités du personnel de la SCHL qui s'occupe de relations avec les associations et établir un système de codes approprié et l'appliquer en collaboration avec les Finances.

Prochaines étapes

Le groupe de travail mettra prochainement en vigueur ces recommandations en consultation avec l'équipe fonctionnelle des Communications et du marketing et les directeurs de division au Bureau national.

Une fois qu'elle sera appliquée, la stratégie représentera une nouvelle étape significative pour renforcer encore plus nos relations avec les associations canadiennes de logement et rehausser notre capacité à collaborer pour atteindre l'ensemble de nos objectifs communs. ■

CALGARY HOSTS CMHC BOARD

In the second of its two annual tours outside National Office, CMHC's Board of Directors travelled to Calgary, Alberta this past August, for five days of meetings, discussion and discovery of the depth and breadth of CMHC's involvement throughout the region.

Following the Board meeting held at the outset of the tour, the Board started with a visit to the recently constructed Stoney Nation Elders Lodge, where they met with members of the Wesley, Chiniki and Bears paw First Nations. The result of extensive community consultations and made possible by CMHC Mortgage Loan Insurance, the Lodge will provide a new source of much-needed housing for elders in the community, while also helping to alleviate some of the overcrowding in family homes.

The Board then visited the Southern Alberta Institute of Technology (SAIT), where Board members met with representatives of Conematic Heating Systems to learn about its new hot water heating system. Blending cutting-edge technology with consumer needs, innovations such as Conematic's smart home heating systems are revolutionizing energy-efficient housing. CMHC has built an enduring association with both the Institute and Conematic Heating Systems through participation on CMHC's trade mission to China, and its involvement to on the curricula advisory committees of colleges and educational institutions like SAIT. The Corporation's efforts are helping to increase the awareness of trade courses as a viable career option for today's students.

Next on the agenda was a meeting with Boardwalk Equities, CMHC's largest single borrower client. In a relationship that has flourished for over 18 years, CMHC and Boardwalk Equities have established an excellent record of working together, resulting in enhancing the availability of affordable housing for Canadians.



*Visit to Stoney Nation Elders Lodge.
Visite à Stoney Nation Elders Lodge.*

On August 20th, the Board attended a reception at the CP Railway Palliser Pavilion with clients and stakeholders from across the region. At the reception, President Karen Kinsley spoke about her opportunity to meet with many clients during the recent Secretary of State's tour of the western provinces, and her intention to get to know as many of CMHC's clients as possible over the coming months. She reaffirmed her belief that "at CMHC, partnership has always been at the heart of who we are."

Finally, rounding out the tour was the traditional "meet and greet" with Prairie, Nunavut and N.W.T. employees. General Manager Elizabeth Huculak welcomed Board members to Plaza

1000, the Business Centre's new home since last December. On the occasion of Peter Smith's last tour with the CMHC Board, the outgoing Chairman addressed employees, calling it a "bittersweet occasion" and sharing "what it has meant for me to be involved with CMHC over the years."

Ms. Kinsley also took advantage of the opportunity to express her gratitude for everything Mr. Smith has done for CMHC. On behalf of the region's employees and staff across the Corporation, she offered him her heartfelt thanks for his "leadership, support and tireless commitment to CMHC, and for the passion he brings to all parts of the industry." ■



*Conematic's laboratory located in the Southern Alberta Institute of Technology.
Laboratoire de Conematic au Southern Alberta Institute of Technology.*

CALGARY EST L'HÔTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SCHL



Peter Smith lors de son allocution à la réception organisée pour les clients.

Peter Smith speaking at the client reception.

En août dernier, pendant sa seconde tournée annuelle à l'extérieur du Bureau national, le Conseil d'administration de la SCHL s'est rendu à Calgary, en Alberta, pour cinq jours de réunions, de discussions et d'exploration portant sur l'ampleur de l'engagement de la SCHL dans toute la région.

Après la réunion tenue au début du voyage, le Conseil a d'abord visité la toute nouvelle résidence Stoney Nation Elders Lodge, où il a rencontré des membres des Premières nations Wesley, Chiniki et Bearspaw. Issue de longues consultations auprès de la collectivité, et rendue possible grâce à l'assurance prêt hypothécaire de la SCHL, la résidence offrira aux personnes âgées de la communauté de nouvelles possibilités de logement, qui leur sont si nécessaires, tout en allégeant le surpeuplement de certaines maisons familiales.

Les membres du Conseil ont ensuite visité le Southern Alberta Institute of Technology (SAIT), où les représentants de la société Conematic Heating Systems leur ont présenté leur nouveau système de chauffage à eau chaude. Conjuguant la technologie de pointe aux besoins des consommateurs, les innovations telles que les systèmes de chauffage domestique intelligents de Conematic sont révolutionnaires du point de vue de l'efficacité énergétique. La SCHL a tissé des liens durables avec le SAIT et Conematic Heating Systems à la faveur de sa participation à la mission commerciale de la SCHL en Chine, et de sa présence au comité consultatif sur les programmes de collègues et d'établissements d'enseignement tels que le SAIT. Les efforts de la Société contribuent à valoriser la formation en commerce aux yeux des étudiants d'aujourd'hui, en tant que choix de carrière viable.

L'étape suivante du voyage était une réunion avec Boardwalk Equities, le principal emprunteur individuel de la SCHL. Grâce à la précieuse collaboration qu'ils maintiennent depuis plus de 18 ans, la SCHL et Boardwalk Equities ont réussi à accroître l'offre de logements abordables pour les Canadiens.

Le 20 août, le Conseil a assisté à une réception au CP Railway Palliser Pavilion à laquelle ont pris part des clients et des intervenants de toute la région. Pendant la réception, la présidente, Karen Kinsley, a souligné qu'elle avait eu la chance de rencontrer un grand nombre de clients de la SCHL lors de la récente tournée du secrétaire

d'État dans les provinces de l'Ouest, et qu'elle avait l'intention de rencontrer autant de clients de la Société qu'il lui serait possible au cours des prochains mois; elle a aussi réaffirmé sa conviction que « le partenariat a toujours été au cœur de la SCHL ».

Enfin, la tournée s'est conclue par la réception traditionnelle, à laquelle étaient conviés les employés des Prairies, du Nunavut et des T.N.-O. La directrice générale, Elizabeth Huculak, a reçu les membres du Conseil au Plaza 1000, la nouvelle adresse du Centre d'affaires depuis décembre dernier. À l'occasion de sa dernière participation à la tournée du Conseil d'administration de la SCHL, le dynamique président, Peter Smith, s'est adressé aux employés, en qualifiant l'événement d'« occasion douce-amère », et en leur expliquant « ce qu'avait représenté pour lui son engagement au sein de la SCHL au fil des ans ».

M^{me} Kinsley a aussi profité de l'occasion pour exprimer sa gratitude envers tout ce que M. Smith a fait pour la SCHL. Au nom des employés de la région et de tout le personnel de la SCHL, elle lui a adressé ses sincères remerciements pour « son leadership, son soutien et son engagement indéfectible envers la SCHL, et pour la passion dont il a su gratifier tous les secteurs de l'industrie ». ■

CMHC AND HABITAT FOR HUMANITY BUILD A HOME

> By Mark Salerno, District Manager, Greater Toronto Area, Ontario Business Centre

August and December will likely always be special months for Toronto's Mohamud Jama, his wife, Deka Sharmarke, their two children, Yusuf and Hodan, and Mohamud's mother, Dahabo.

In December, the family will be receiving the keys to their new home, built for them by Habitat for Humanity and sponsored by CMHC. However, the whole process started on Saturday, August 14th—the first day of an 18-day “building blitz” that will ultimately result in the creation of their townhouse and 39 other homes for low-income families in the Scarborough area.

Habitat for Humanity is an independent charitable organization that strives to eliminate poor-quality housing by building simple, decent and affordable homes for people who are often without hope of ever having a home of their own. Volunteer labour, donated or cost-reduced materials and extensive financial support from individuals, corporations, service groups and the faith community all help offset expenses of materials, services and land. But what makes Habitat unique is that the families themselves pay for their new homes in part through “sweat equity,” working hand-in-hand with the volunteers to put up their houses with their own two hands.

“People are excited about building with Habitat because they realize it's a way to make a difference!” says Neil Hetherington, Executive Director of Habitat for Humanity Toronto. “For both volunteers and sponsors, the feeling of giving back to others is what makes all the hard work worthwhile.”

This certainly is true for CMHC, says Peter Friedmann, General Manager, Ontario Region.

“CMHC is committed to housing quality, affordability and choice for Canadians,” Mr. Friedmann explains. “So

it gives us a great deal of satisfaction to be an Adopt-a-House sponsor and partner with Habitat to help the Jama family realize their dream of home ownership.”

The largest ever Habitat build in Canada, the Toronto blitz brought together hundreds of volunteers, many corporate sponsors and whole communities. CMHC provided a cash donation towards the cost of building the Jama home, and up to 15 or more CMHC volunteers participated in its construction each day. Each of the 40 families receiving homes in the Toronto build will also be offered a free CMHC homeowners' training program, along with free copies of our popular *Homeowners Manual*.

Overall, CMHC provided 100 volunteers including 10 clients. Ontario Region departments including International, Professional Services, Business Development, Market Analysis, Underwriting, Research and Assisted Housing all held team building and/or client relations events during the building blitz. Other CMHC employees simply volunteered their time and expertise.

In line with its efforts to increase awareness and understanding of CMHC in the Toronto area, the Ontario Region also initiated a number of media relations activities around the blitz. The resulting media coverage included three articles in the *Toronto Sun*, a segment on Toronto TV station CP24 and a variety of interviews with CMHC spokespersons on CITY TV/CP24 and CITY TV's Breakfast Television program. CMHC visibility initiatives at the build site included a CMHC tent, banner and CMHC-branded T-shirts, hard hats and tool belts for all CMHC volunteers.

“I have dreamed of being a homeowner and contributing to my



own community,” says Mohamud Jama, father of the CMHC-sponsored family. “I feel that having our own home will provide my family with a positive and settled future, as well as making us feel 100 per cent Canadian.”

On behalf of all the CMHC employees and other Habitat volunteers who helped make that dream come true for Mohamud Jama, his family and their 39 new neighbours, I'm sure that August will likely always hold a special meaning for all of us, too.

To learn more about Habitat for Humanity, or to find out about an upcoming build near you, visit www.habitat.ca ■



CMHC staff from the Business Development group, shown here moving a floor section, participated in the building blitz as a team building activity.

Des employés du groupe Développement des affaires de la SCHL, montrés ici en train de déplacer une section de plancher, ont choisi de participer à la construction éclair, une activité qui renforce leur esprit d'équipe.

CONSTRUCTION D'UNE MAISON PAR LA SCHL ET HABITAT POUR L'HUMANITÉ

> Par Mark Salerno, directeur de district – le Grand Toronto,
Centre d'affaires de l'Ontario

Peter Friedmann, directeur général, Région de l'Ontario, est interviewé en direct à l'émission Breakfast Television de la station City TV, sous l'œil attentif de Neil Hetherington, directeur exécutif de Habitat for Humanity Toronto.

Peter Friedmann, General Manager, Ontario Region, is interviewed live on City TV's Breakfast Television as Neil Hetherington, Executive Director of Habitat for Humanity Toronto, looks on.

Les mois d'août et de décembre resteront probablement gravés dans la mémoire de cette famille de Toronto, Mohamud Jama, sa femme Deka Shamarke et leurs deux enfants, Yusuf et Hodan, ainsi que Dahabo, la mère de Mohamud.

Au mois de décembre, les membres de la famille recevront les clés de leur nouvelle maison, qu'Habitat pour l'humanité a construite pour eux avec le parrainage de la SCHL. Tout le processus a en fait commencé le samedi 14 août – le premier jour d'un projet de construction éclair de 18 jours qui aboutira à la production de leur maison en rangée et de 39 autres maisons destinées à des personnes à faible revenu dans la région de Scarborough.

Habitat pour l'humanité est un organisme de bienfaisance indépendant qui s'efforce de remédier à la piètre qualité des logements en construisant des maisons décentes et abordables pour les personnes qui n'ont souvent aucun espoir de devenir un jour propriétaire. Le travail de personnel bénévole, le don de matériaux de construction ou leur achat à coût réduit, l'important soutien financier de particuliers, de sociétés, de groupes d'aide sociale et de groupes confessionnels, contribuent tous à compenser les dépenses de matériaux de construction, de services et de terrain. Cependant le caractère unique de l'organisme Habitat pour l'humanité réside dans le fait que les familles paient leur nouvelle maison au moyen d'une contribution sous forme de travail, et

collaborent étroitement avec les bénévoles pour construire elles-mêmes leur logement.

« Les gens sont fous de joie à l'idée de construire leur maison avec l'aide d'Habitat pour l'humanité parce qu'ils se rendent compte que c'est une façon de changer les choses », indique Neil Hetherington, directeur exécutif, Habitat for Humanity Toronto. « Tant pour les bénévoles que pour les parrains, le sentiment de donner en contrepartie rehausse l'utilité de ce dur labeur. »

C'est particulièrement vrai pour la SCHL, précise Peter Friedmann, directeur général, Région de l'Ontario.

« La SCHL entend offrir aux Canadiens qualité, abordabilité et choix en matière de logement, explique M. Friedmann. Nous éprouvons donc une immense satisfaction d'être le parrain du projet Adopt-a-House et le partenaire d'Habitat pour aider la famille Jama à réaliser son rêve de devenir propriétaire. »

Le projet de construction éclair de Toronto, le plus grand jamais entrepris par Habitat au Canada, a rassemblé des centaines de bénévoles, de nombreuses sociétés commanditaires et des collectivités tout entières. La SCHL a versé un don en espèces afin d'aider à subvenir au coût de la construction du logement des Jama, et jusqu'à 15 bénévoles ou plus de la SCHL ont participé chaque jour à sa construction. Les 40 familles qui obtiendront une maison dans le cadre du projet de Toronto pourront également toutes participer gratuitement à un programme de formation de la SCHL pour propriétaires-occupants et obtenir un exemplaire gratuit de son populaire *Manuel du propriétaire-occupant*.

La SCHL a fourni au total 100 volontaires, y compris 10 clients. Pendant le projet de construction éclair, les services de la région de l'Ontario ont organisé des événements de développement d'esprit d'entreprise et/ou de relations avec les

clients, en particulier les services suivants : Activités internationales, Services professionnels, Développement des affaires, Analyse de marché, Souscription, Recherche, Aide au logement. D'autres employés de la SCHL ont simplement fait don de leur temps et de leur expertise.

Conformément à ses initiatives visant à mieux faire connaître la SCHL et ses activités dans l'agglomération de Toronto, la région de l'Ontario a également entrepris un certain nombre d'activités de relations avec les médias pendant ce projet. Il en a résulté une couverture médiatique, notamment trois articles publiés dans le quotidien *Toronto Sun*, une partie d'émission de la chaîne de télévision CP24 à Toronto et diverses entrevues avec des porte-parole de la SCHL sur la chaîne CITY TV/CP24 et au programme matinal Breakfast Television de la CITY TV. Citons parmi les initiatives de publicité de la SCHL sur le chantier de construction, une tente de la SCHL, une banderole et des T-shirts portant l'inscription SCHL, des casques de protection et des ceintures à outils pour tous les bénévoles de la SCHL.

« J'ai toujours rêvé de devenir propriétaire et de rendre service à ma collectivité, a indiqué Mohamud Jama, père de la famille parrainée par la SCHL. En devenant propriétaire, je pourrai offrir à ma famille un avenir certain et stable et nous aurons tous le sentiment d'être des Canadiens à part entière. »

Au nom de tous les employés de la SCHL et des autres bénévoles de l'organisation Habitat pour l'humanité, qui ont aidé Mahamud Jama, sa famille et ses 39 nouveaux voisins à réaliser leur rêve, je suis convaincu que nous garderons tous de ce mois d'août un souvenir très spécial.

Pour en apprendre davantage au sujet d'Habitat pour l'humanité ou d'un futur projet de construction dans votre localité, visitez le site www.habitat.ca ■

MAINTENANCE TIPS FOR YOUR HOME

> By Darrel Smith, Senior Researcher, N.O.

Put CMHC's research to work for you! With a regular checklist of maintenance and repairs, you can keep your home healthy, safe and sound all year round, in as little as a few minutes a week. With winter now on its way, make sure you remember to:

- Inspect your range hood filter each month, and clean if necessary.
- Test the ground fault circuit interrupter(s) monthly by pushing the test button, which should then cause the reset button to pop up.
- Check and clean or replace air filters in your furnace and Heat Recovery Ventilator (HRV). If the Heat Recovery Ventilator has been shut off for the summer, clean the filters and core, and pour water down the condensate drain to test it.
- Vacuum electric baseboard heaters to remove dust.
- Clean the humidifier, if one is used.
- Have well water tested for quality, and test for bacteria every six months.
- Check the sump pump and line to ensure proper operation, and to ascertain that there are no line obstructions or visible leaks.
- Ensure all windows, skylights and doors to the outside shut tightly, and check other doors for ease of use. Renew door weatherstripping if required.
- If there is a door between your house and the garage, check the adjustment of the self-closing device to ensure it closes the door completely.
- Cover the outside of the air conditioning unit.
- After consulting your hot water tank owner's manual, drain off a dishpan full of water from the clean-out valve at the bottom of the tank to control sediment and maintain efficiency.
- Vacuum the bathroom fan grille.
- Vacuum all fire and smoke detectors.
- Check the gauge on all fire extinguishers, and recharge or replace if necessary.
- Vacuum radiator grilles on the back of refrigerators and freezers, and empty and clean the drip trays.
- Check fire escape routes, door and window locks and hardware, and lighting around the outside of the house, and ensure that your family has good security habits.
- Check the basement floor drain to ensure the trap contains water, and refill if necessary.
- Monitor your home for condensation on the windows or other signs of excessive moisture levels, and take corrective action.
- Check all faucets for signs of dripping, and change the washers or repair the faucets as needed.
- Clean the drains in the dishwasher, sinks, bathtubs and shower stalls.
- If you have a plumbing fixture that isn't used frequently, such as a laundry tub or spare bathroom sink, tub or shower stall, run some water briefly to keep water in the trap.
- Test plumbing shut-off valves to ensure they are working and to prevent them from seizing.
- Once the cold weather arrives, examine windows and doors for ice accumulation or cold air leaks, and make a note to repair or replace them in the spring. Also, examine the attic for frost accumulation on the underside of the roof sheathing, and check the roof for a build-up of ice dams or icicles.
- Check the electrical cords, plugs and outlets for all indoor and outdoor seasonal lights. If they're worn or feel warm to the touch, replace them immediately. ■

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!

TAKE THE PRESIDENT'S CHALLENGE!

Don't forget to enter this month's *President's Challenge* employee contest, for your chance to win a prize—and learn a little bit more about CMHC! To enter, just go to the Intranet (<http://intranet>) on your Web browser, and answer this month's multiple-choice question. Good luck! ■



TRUCS POUR L'ENTRETIEN DE VOTRE MAISON

> Par Darrel Smith, chercheur principal, B.N.

Mettez à profit les recherches de la SCHL! À l'aide d'un programme d'entretien et de réparation qui ne prendra que quelques minutes par semaine de votre temps, vous ferez de votre maison un lieu sain et sûr à longueur d'année. Avant l'hiver qui sera bientôt à nos portes :

- Vérifiez l'état du filtre de la hotte de cuisinière à chaque mois et nettoyez-le au besoin.
- À tous les mois, faites l'essai des disjoncteurs de fuite de terre en appuyant sur le bouton d'essai, ce qui devrait déclencher le bouton de réenclenchement.
- Vérifiez les filtres du générateur de chaleur et du ventilateur-récupérateur de chaleur (VRC), puis nettoyez-les ou remplacez-les, au besoin. Si le VRC a été inopérant pendant tout l'été, nettoyez le filtre et le noyau d'échange et versez de l'eau dans le tuyau d'écoulement pour en faire l'essai.
- Passez l'aspirateur sur les plinthes électriques pour enlever la poussière.
- Nettoyez votre humidificateur, le cas échéant.
- À tous les six mois, faites analyser l'eau de votre puits pour y déceler la présence de bactéries.
- Vérifiez le fonctionnement de la pompe de puisard et de la tuyauterie pour confirmer qu'il n'y a ni obstruction ni fuite.
- Assurez-vous que toutes les fenêtres, les lanterneaux et les portes extérieures sont étanches et vérifiez la manœuvrabilité des autres portes. Remplacez les coupe-froid des portes, au besoin.
- S'il y a une porte entre le garage et la maison, vérifiez le réglage du dispositif de fermeture automatique pour vous assurer que la porte se referme entièrement.
- Couvrez l'extérieur de votre appareil de climatisation.
- Après avoir consulté le manuel du propriétaire pour le chauffe-eau, vidangez l'équivalent d'un plat à vaisselle d'eau par le robinet de vidange au bas du réservoir pour contrôler les sédiments et maintenir son efficacité.
- Passez l'aspirateur sur la bouche de sortie du ventilateur d'extraction des salles de bains.
- Nettoyez les avertisseurs d'incendie et de fumée à l'aide d'un aspirateur.
- Vérifiez la pression affichée au cadran de tous les extincteurs d'incendie et rechargez-les ou remplacez-les, le cas échéant.
- Nettoyez les serpentins à l'arrière du réfrigérateur et du congélateur à l'aide d'un aspirateur et videz et nettoyez les bacs à condensation.
- Vérifiez les parcours d'évacuation en cas d'incendie, les verrous et la quincaillerie des portes et des fenêtres, de même que l'éclairage extérieur autour de la maison, et faites en sorte que les membres de la famille adoptent de bons comportements en matière de sécurité.
- Assurez-vous que le siphon de l'avaloir de sol au sous-sol contient suffisamment d'eau et ajoutez-en au besoin.
- Contrôlez votre maison pour des signes de condensation sur les fenêtres ou d'autres signes d'humidité excessive, puis mettez en œuvre des mesures correctives, le cas échéant.
- Vérifiez la robinetterie pour la présence de fuites, réparez-la ou remplacez les rondelles, le cas échéant.
- Nettoyez les crépines du lave-vaisselle, des éviers et lavabos, des baignoires et des douches.
- Si vous possédez un appareil de plomberie qui ne sert pas fréquemment, comme un bac à lessive, un deuxième lavabo, une baignoire ou une douche, faites-y couler de l'eau pour remplir le siphon.
- Faites l'essai des robinets d'arrêt de la plomberie pour en vérifier le fonctionnement et empêcher qu'ils ne se bloquent.
- Arrivé le temps froid, examinez les portes et les fenêtres pour y déceler la présence de givre ou de courants d'air, et rappelez-vous de les réparer ou de les remplacer au printemps. De plus, procédez à l'inspection du vide sous toit pour vous assurer qu'il n'y a pas de givre à la sous-face du support de couverture et inspectez la couverture pour vérifier s'il ne s'y accumule pas de glace ou de glaçons.
- Confirmez le bon état des fiches, des prises de courant et des cordons électriques employés pour l'éclairage intérieur et extérieur du temps des fêtes. S'ils sont usés ou sont chauds au toucher, remplacez-les immédiatement. ■

RELEVEZ LE DÉFI DU PRÉSIDENT!

N'oubliez pas de participer encore ce mois-ci, au concours *Le Défi du Président*, destiné aux employés. Vous pourriez gagner un prix tout en vous renseignant un peu plus sur la SCHL. Pour participer, il vous suffit d'aller sur Intranet (<http://intranet>) à partir de votre navigateur Web et de répondre à la question du mois. Bonne chance! ■

Consultez les feuillets de la série *Votre maison de la SCHL* intitulés *Calendrier d'entretien de votre maison*, *Guide d'inspection pour le propriétaire-occupant* et le feuillet révisé *Votre maison : L'entretien et la réparation* pour obtenir davantage de conseils pour vous permettre de protéger votre investissement le plus important en toutes saisons!

AFFORDABLE HOUSING ACROSS CANADA

Throughout the summer and early fall, the Honourable Steven Mahoney, Secretary of State responsible for CMHC, traveled across the country, meeting with housing stakeholders, municipal officials and provincial ministers to discuss the implementation of the new Affordable Housing Program agreements, and to seek out new ideas and commitments on how best to leverage the \$320 million in funding referenced in the last federal budget.

In July, Mr. Mahoney traveled throughout the western provinces, specifically British Columbia, Alberta, Saskatchewan and Manitoba. In early August, he visited Quebec and Nova Scotia, then went on to Prince Edward Island, New Brunswick and Newfoundland by the middle of the month. In early September Secretary of State Mahoney traveled to Ontario, and in early October he visited communities in Northern Canada.

Accompanied on most legs of the tour by CMHC President Karen Kinsley, as well as by the General Managers who participated in activities within their regions, Mr. Mahoney took advantage of the opportunity to open numerous projects funded as part of the Affordable Housing agreements, announce additional assistance for moisture-damaged co-ops in British Columbia, and to meet first-hand with people in communities across the country and CMHC staff in each of the regions.

“In nearly every community he visited, Secretary of State Mahoney was extremely complimentary of CMHC’s activities and the excellent working relationships CMHC has with different stakeholders,” Ms. Kinsley said.

“The projects that have already been completed across Canada represent an important new source of affordable housing for Canadians in need, and the variety of innovative ideas that were shared with Mr. Mahoney everywhere he went are an excellent indication of the types of projects made possible through partnerships.” ■



Quebec - Tour of Manoir Dollard-des-Ormeaux, a Groupe Savoie project. From left to right: Eddy Savoie, President of the Groupe Savoie, Steven Mahoney, Secretary of State responsible for CMHC, Bernard Patry, MP for Pierrefonds-Dollard, Quebec, and Carmelle Savoie from the Groupe Savoie.

Québec - Visite du Manoir Dollard-des-Ormeaux, collectif d'habitation du Groupe Savoie. Dans l'ordre habituel, M. Eddy Savoie, président du Groupe Savoie, M. Steven Mahoney, secrétaire d'État responsable de la SCHL, M. Bernard Patry, député de Pierrefonds-Dollard (Québec) et M^{me} Carmelle Savoie du Groupe Savoie.



Prince Edward Island - The Honourable Steven Mahoney, Secretary of State responsible for CMHC.

Île-du-Prince-Édouard - L'honorable Steven Mahoney, secrétaire d'État responsable de la SCHL.



British Columbia, plaque unveiling, City Gate – from left to right: George Abbott, Minister of Community, Aboriginal and Women’s Services, Ellen Woodsworth, Deputy Mayor of Vancouver and the Honourable Steven Mahoney, Secretary of State responsible for CMHC.

Colombie-Britannique, dévoilement d'une plaque pour le projet City Gate – De gauche à droite : George Abbott, ministre, Community, Aboriginal and Women’s Services, Ellen Woodsworth, mairesse adjointe de Vancouver et l'honorable Steven Mahoney, Secrétaire d'état responsable de la SCHL.

DES LOGEMENTS ABORDABLES PARTOUT AU CANADA



Ontario - De gauche à droite : Margaret Lesage, gérante de bande; Vernon Syrette, chef, Première nation des Ojibways de Batchewana; Dean Sayers, membre de l'équipe de projet; Bob Syrette, ancien; l'honorable Steven Mahoney, secrétaire d'État; Karen Kinsley, présidente et première dirigeante de la SCHL; Edmund Dupuis, coordonnateur du projet Capitol; James Owl, Roy LaPlante, Kevin Tegosh, membre de l'équipe de projet, Rhonda Lesage, gestionnaire du Rankin Reserve Community Services (RRCS).

Ontario - From left to right: Margaret Lesage, Band Manager; Vernon Syrette, Chief, Batchawan First Nations of Ojibways; Dean Sayers, Project Team Member; Bob Syrette, elder; The Honorable Steven Mahoney, Secretary of State; Karen Kinsley, President and CEO of CMHC; Edmund Dupuis, Capitol Project Co-ordinator; James Owl, Roy LaPlante, Kevin Tegosh, Project Team Member; Rhonda Lesage, Manager, Rankin Reserve Community Services (RRCS).

Pendant tout l'été et une partie de l'automne, l'honorable Steven Mahoney, secrétaire d'État responsable de la SCHL, a voyagé partout au pays pour rencontrer des intervenants du secteur de l'habitation, des représentants municipaux et des ministres provinciaux, afin de discuter de la mise en œuvre des nouvelles ententes concernant le logement abordable; il s'agissait également de trouver de nouvelles idées et de nouveaux engagements pour assurer la meilleure utilisation possible du financement de 320 M\$ prévu dans le dernier budget fédéral.

En juillet, M. Mahoney s'est rendu dans les provinces de l'Ouest, plus précisément en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba. Au début du mois d'août, il a visité le Québec et la Nouvelle-Écosse, puis l'Île-du-Prince-Édouard, le Nouveau-Brunswick et Terre-Neuve au milieu du mois. Début septembre, le secrétaire d'État s'est rendu en Ontario, pour ensuite rendre visite aux collectivités du Nord canadien au début d'octobre.

Accompagné dans la plupart des portions du voyage par la présidente de la SCHL, M^{me} Karen Kinsley, et par les directeurs généraux qui ont participé aux activités dans leurs régions respectives, M. Mahoney a saisi l'occasion pour faire l'inauguration officielle de nombreux ensembles financés dans le cadre des ententes concernant le logement abordable, pour annoncer qu'une aide supplémentaire serait versée aux coopératives endommagées par l'humidité en Colombie-Britannique, et pour rencontrer en personne les résidents de collectivités d'un bout à l'autre du pays et le personnel de la SCHL de toutes les régions.

« Dans presque toutes les collectivités où il est passé, le secrétaire d'État a été extrêmement élogieux à l'égard des activités de la SCHL et des excellentes relations de travail qu'elle entretient avec différents groupes intéressés », nous a confié M^{me} Kinsley.

« Les ensembles qui ont déjà été réalisés au Canada représentent un apport considérable de logements abordables pour les Canadiens qui sont dans le besoin, et la diversité des idées novatrices soumises à M. Mahoney partout où il est allé sont très révélatrices du genre de projets rendus possibles grâce aux partenariats. » ■



Alberta - Stan Woloshyn, ministre responsable des aînés de l'Alberta, Stan Schalk (P and S Investments), Diana Rowe, mairesse adjointe de Red Deer, Peter Leven (P and S Investments) et le secrétaire d'État Mahoney.

Alberta - Stan Woloshyn, Stan Schalk (P and S Investments), Diana Rowe, Deputy Mayor of Red Deer, Peter Leven (P and S Investments), Secretary of State Mahoney.

TERM-BITS FOR YOUR IDLE THOUGHTS!

By Gregg Joe, Terminologist, Linguistic Services, N.O.

In this month's instalment of Term-bits, CMHC Terminologist Gregg Joe shows how CMHC employees go to great lengths to:

Deliver the goods!

From Insurance to Default Management, Marketing to the DocCentre or Facilities Management, no matter where you work, one thing is certain: you'll eventually find yourself using the word "delivery" over and over again. But did you know that words like "delivery" that have more than one meaning can give translators fits of frustration, often because the most common equivalent—"livraison"—is also most likely not the most appropriate choice?

To translate from English to French, translators need to know exactly what is being delivered before they can choose

the appropriate word. On the other hand, francophones learning English have to program themselves to be less selective in choosing words. Instead of searching for *le mot juste*, the ubiquitous "delivery" will usually more than suffice for all your corporate needs.

For example, for this one word alone, the following possible translations of the English word "delivery"—both in its general dictionary definitions, and in situations particular to CMHC—are all correct and appropriate, depending on the given circumstances:

Definition/Définition	French equivalent (not always "livraison")/ Équivalent français (pas toujours livraison)
giving birth to a baby/donner naissance à un bébé	accouchement
manner of speaking/façon de parler	élocution
speed of speaking/rapidité à parler	débit
release, rescue (formal)/libérer, secourir	délivrance
of goods (to an individual)/ de marchandises (à une personne)	livraison home delivery service = service de livraison à domicile proof of delivery = preuve de livraison
of mail, newspapers (to several houses)/ de courrier, de journaux (à de nombreuses maisons)	distribution
pronouncement of a judgment or ruling/ prononcer un jugement, une décision de justice	énonciation
in sports/dans le domaine des sports	lancer
of a package of products and services that need to be managed/d'un ensemble de produits et de services à gérer	gestion Service Delivery Review = Enquête sur la gestion des locaux et des installations; Workstation Product Delivery System = Système de gestion de l'équipement des postes de travail
of programs/de programmes	administration; (mode d')application; mode d'exécution a) Program delivery office = bureau responsable de l'application des programmes; Input to Program Delivery System = Système d'entrées pour l'application des programmes; direct delivery = application par la SCHL; delivery by a province = application par une province; agent delivery = application par un agent; Federal/Provincial Delivery Fees = droits d'application f.-p. b) RRAP Delivery Agent = agent d'administration du PAREL; delivery cost differential = coût d'administration différentiel c) Policy for Alternative Delivery Impact on Workforce Adjustment Compensation = Lignes directrices - Effets de la diversification des modes d'exécution sur l'indemnisation versée au titre du réaménagement de l'effectif
of initiatives/d'initiatives	livraison Federal Initiatives Delivery Officer = Agent, Livraison des initiatives fédérales

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



par Gregg Joe, terminologue, Services linguistiques, B.N.

Dans le présent article, Gregg Joe, le terminologue de la SCHL, explique le mal que se donnent les employés pour :

Livrer (deliver) les marchandises!

De l'assurance à la gestion des cas de défaut, du marketing au Centredoc ou à la gestion des installations, quelle que soit votre unité de travail, il ne fait aucun doute que vous aurez à utiliser et à réutiliser maintes fois le mot « delivery ». Mais saviez-vous que des mots comme « delivery » qui ont plus d'un sens, peuvent donner du fil à retordre au traducteur, car l'équivalent le plus courant « livraison » n'est probablement pas le meilleur choix?

Pour choisir le bon terme, le traducteur doit savoir exactement ce qui est livré. Par contre, les francophones qui

apprennent l'anglais doivent s'efforcer d'être moins sélectifs dans leur choix de mots. Au lieu de chercher le mot juste, le mot très commun « delivery » suffira probablement à tous les usages de travail.

Par exemple, pour ce seul mot anglais « delivery » les traductions possibles suivantes — tant les définitions du dictionnaire, que les situations applicables à la SCHL — sont toutes correctes et appropriées, selon les cas :

Definition/Définition

French equivalent (not always “livraison”)/ Équivalent français (pas toujours livraison)

of documents, contracts/de documents, de contrats	livraison delayed delivery contract = contrat à livraison différée; payment on delivery = règlement ou paiement à la livraison; Document Delivery Services = Services de livraison de documents
of services/de services	prestation Service Delivery Review Team = Équipe d'examen de la prestation des services; service delivery = prestation de services
of air, in a ventilation system/ de l'air, d'un système de ventilation	débit clean air delivery rate = débit d'air propre
of a course, seminar or workshop/ d'un cours, d'un séminaire ou d'un atelier	présentation Course Delivery and Marketing = Présentation des cours et publicité
of a speech/d'un discours	allocution release just before delivery = à publier juste avant l'allocution
of mortgage loan insurance/ d'assurance prêt hypothécaire	prestation mortgage loan insurance delivery = prestation d'assurance prêt hypothécaire
of credit/de crédit	offre; prestation credit delivery = offre de crédit/prestation de services de crédit
of a building being renovated/ d'un immeuble que l'on rénove	remise en état rehabilitation delivery schedule = calendrier de remise en état
of a tender/d'un appel d'offres	DocCentre render delivery notice = avis d'expédition de soumission du Centredoc
check against delivery	seul le texte prononcé fait foi
pre-delivery inspection protocol for home inspectors	protocole à l'intention des inspecteurs en bâtiment
<i>A Guide for the Delivery of RRAP for Disabled Persons</i>	<i>Guide des administrateurs du PAREL pour les personnes handicapées</i>
<i>RRAP Delivery Handbook</i>	<i>Manuel des usagers du PAREL</i>

Gregg Joe se tient à votre disposition 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 ■

INSURANCE AND SECURITIZATION UPDATE

New mortgage loan insurance and securitization innovations launched

In 2003, CMHC has once again brought its experience and expertise to bear in creating five new mortgage loan insurance innovations designed to give Canadians more choice than ever in meeting their housing finance needs, as well as a further enhancement to the NHA MBS Program.

- CMHC-insured **Secured Lines of Credit** allow homeowners to take full advantage of this increasingly popular form of personal financing. CMHC is the first insurer in Canada to offer this mortgage loan insurance product innovation, which allows homeowners to take out an equity-secured line of credit for up to 90 per cent of the value of their homes. This innovation offers Canadians the first truly viable alternative to traditional amortizing mortgages above 75 per cent of the value of their home.
- In response to rental property owners' needs for a more cost-effective means to access the equity in their rental properties, CMHC introduced a new **Rental Refinance** mortgage insurance product. By opening up a new source of funding, this refinancing will enable them, among other things, to reinvest in their properties, undertake necessary repairs or even build and acquire more rental housing in communities across Canada. This product is more flexible and helps ensure there is a continued supply of mortgage financing for rental housing.
- CMHC also introduced a number of **Enhancements** to our **Existing Rental Insurance** product to make rental financing more flexible, accessible and affordable. These include extended amortization periods which enable the borrower to take out larger loans, and other flexibilities during the construction period of new rental housing that allow more of the loan to be advanced to the borrower sooner and with fewer conditions.
- To expand the choice of financing for **On-Reserve Home Ownership**, CMHC is also working closely with Band Councils on a pilot project aimed at making it easier for eligible on-reserve borrowers to obtain mortgages to build, buy or renovate their homes—without the need for federal government guarantees. Designed in joint participation with Assisted Housing, this initiative seamlessly complements existing financing options to offer on-reserve homeowners a much wider range of choice than ever before.
- Building on the success of the Canadian Centre for Public-Private Partnerships in Housing, a range of flexible new **Affordable Housing Underwriting and Partnership Options** are now available to housing providers from both the non-profit and private sectors, to help them create much-needed new affordable housing in their communities. Under these new options, the level of underwriting flexibility is related to the level of project affordability.
- The introduction of a new pool type in August of this year now allows the **securitization of standard variable rate mortgages**. The most significant innovation is that the coupon rate on these pools will be reset monthly to reflect the rate movement of underlying mortgages. The issuance of the five-year standard variable rate MBS for inclusion in the Canada Mortgage Bonds Program demonstrates our commitment to work with our industry partners to improve housing affordability and choice for Canadians by providing lower cost funding options for mortgage lenders. ■

Fifteen per cent premium reduction makes home ownership more affordable

On July 14th, CMHC took a key step forward in making home ownership more affordable for all Canadians, by reducing mortgage loan insurance premiums by 15 per cent!

This premium reduction means Canadian homeowners will now be able to save hundreds or even thousands of dollars on the purchase of a home, making it easier than ever to realize their dream of owning their home sooner—and for less.

Elimination of Homeowner Price Ceilings

Canadian consumers who meet CMHC's mortgage insurance eligibility requirements and have a loan fully funded on or after September 22 are able to purchase the home of their choice, in all areas of Canada, with a down payment as low as 5 per cent with no maximum house price restrictions. As the first mortgage insurer to remove price ceilings, CMHC was reaffirmed as the market leader who provides a wide range of housing and financing options to all Canadians.

MISE À JOUR RELATIVE À L'ASSURANCE ET À LA TITRISATION

Lancement de produits novateurs en matière d'assurance et de titrisation

En 2003, la SCHL a une fois de plus mis à profit son expérience et son expertise en lançant cinq produits novateurs en matière d'assurance prêt hypothécaire conçus pour offrir aux Canadiens encore plus de choix pour répondre à leurs besoins de financement du logement et en apportant d'autres améliorations au Programme des titres hypothécaires LNH.

- L'assurance des **marges de crédit garanties** par la SCHL permet aux propriétaires-occupants de profiter pleinement de ce mode de financement personnel de plus en plus populaire. La SCHL est le premier assureur canadien à offrir ce type d'assurance prêt hypothécaire novateur grâce auquel les propriétaires-occupants peuvent obtenir une ligne de crédit garantie jusqu'à concurrence de 90 % de la valeur de leur maison. Les Canadiens disposent ainsi pour la première fois d'une autre solution réellement viable aux prêts hypothécaires traditionnels avec amortissement, supérieurs à 75 % de la valeur de leur maison.
- Pour permettre aux propriétaires d'immeubles locatifs de dégager leur avoir propre de façon plus rentable, la SCHL a lancé une nouvelle assurance des **Prêts de refinancement** relatifs à des immeubles locatifs. Grâce à une nouvelle source de financement, ce refinancement leur permettra, entre

autres, de réinvestir dans leur propriété, d'entreprendre les réparations nécessaires ou même de construire ou d'acquérir d'autres logements locatifs dans des collectivités de tout le pays. Ce produit comprend des modalités plus souples et contribue à maintenir une offre suffisante de fonds hypothécaires pour le logement locatif.

- La SCHL a également apporté un certain nombre d'**améliorations** à son produit existant d'**assurance prêt hypothécaire pour immeubles locatifs** afin de rendre le financement plus souple, plus accessible et plus abordable qu'auparavant. Ainsi, la période d'amortissement peut être prolongée pour permettre à l'emprunteur d'obtenir des prêts plus élevés, et d'autres mesures d'assouplissement pendant la période de construction des logements locatifs neufs afin d'accélérer le versement des avances de prêt et de réduire le nombre de conditions.

- Dans le but d'élargir le choix de financement pour les **propriétaires-occupants vivant dans les réserves**, la SCHL collabore étroitement avec les conseils de bande à un projet pilote visant à permettre aux propriétaires-occupants admissibles d'obtenir plus facilement des fonds hypothécaires pour construire, acheter ou rénover leur maison – sans devoir obtenir une garantie d'emprunt ministérielle. Conçue en partenariat avec l'Aide au logement, cette initiative complète de façon idéale les options de financement existantes afin que les propriétaires-occupants dans les réserves bénéficient d'un bien plus large choix d'options de financement qu'auparavant.
- Forte du succès remporté par le Centre canadien du partenariat public-privé en matière de logement abordable, la SCHL offre maintenant une série de nouvelles options d'**assurance pour le logement abordable et de partenariats** aux fournisseurs de logements, tant des secteurs sans but lucratif que privé, afin de les aider à produire les logements abordables essentiels dans leur collectivité. Selon ces nouvelles options, le niveau d'assouplissement en matière de souscription est fonction du niveau d'abordabilité de l'ensemble.
- Grâce au lancement, en août cette année, d'une nouvelle catégorie de blocs formés de créances, les **prêts hypothécaires ordinaires à taux variable peuvent maintenant être titrisés**. L'innovation la plus importante réside dans le fait que le taux d'intérêt nominal des titres fondés sur les créances formant ce bloc sera établi mensuellement pour tenir compte de la fluctuation du taux d'intérêt s'appliquant aux créances hypothécaires sous-jacentes. L'inclusion de l'émission de titres hypothécaires à taux variable, échéant dans cinq ans, dans le Programme des Obligations hypothécaires du Canada démontre que la SCHL entend collaborer avec ses partenaires de l'industrie afin d'améliorer l'abordabilité du logement et les choix offerts aux Canadiens, en offrant aux prêteurs hypothécaires des options de financement à moindre coût. ■

L'accession à la propriété est facilitée par la réduction de 15 % des primes

Le 14 juillet, la SCHL a annoncé une mesure importante pour faciliter l'accession à la propriété pour tous les Canadiens en réduisant de 15 % les primes d'assurance prêt hypothécaire!

Grâce à cette réduction, les propriétaires-occupants canadiens pourront économiser des centaines et même des milliers de dollars à l'achat d'une maison et réaliser leur rêve de posséder leur logement plus rapidement et à moindre coût.

Élimination des prix maximaux des logements

Les consommateurs canadiens qui répondent aux exigences d'admissibilité à l'assurance prêt hypothécaire de la SCHL et possèdent un prêt entièrement financé au 22 septembre ou après ont la possibilité d'acheter un logement de leur choix, dans tous les endroits du pays, en versant une mise de fonds aussi faible que 5 % sans restriction aucune des prix maximaux des logements. En tant que premier assureur à éliminer les prix maximaux, la SCHL est confirmée dans son rôle de chef de file sur le marché en matière d'options de logement et de financement mises à la disposition de tous les Canadiens.

First Canada-Ontario Export Forum (COEF) Info Fair spreads awareness of export development programs and services

On June 26 in Toronto, the first-ever Canada-Ontario Export Forum (COEF) Info Fair drew over 170 attendees from various levels of government, economic development offices, chambers of commerce, financial institutions and other partners to network with one another, as well as to find out more about all the export development programs and services each has to offer.

A partnership of 22 federal, provincial and non-profit private sector organizations, the COEF was created to provide a coordinated team approach to the delivery of export programs and services to Ontario companies interested in international business development.

Open only to COEF trade partners and other trade influencers, the fair consisted of in-depth exhibit displays hosted by COEF members, as well as a series of round table discussions on such topics as: Key Players in Export Financing; Delivering Going Global Workshops to Your Clients; U.S. Border Issues, New Exporters to Border States (NEBS) and Program to Raise Ontario Foods International Trade (PROFIT); Hands-On Training for Exporters; Program for Export Market Development (PEMD); and Trade Missions and Tradeshow.

As a partner in COEF, CMHC International participated as an exhibitor in the show. In addition, Ontario Business Centre Trade Consultant,



A few COEF members. Left to right: Vandana Sapra, Co-Op Student, CMHC; Kathy Tangorra, Special Events Coordinator, Ontario Exports Inc.; Brent Court, Deputy Director, Industry Canada, International Trade Centre; Alan Ballak, Trade Commissioner, Industry Canada, International Trade Centre; Joe Santi, Analyst, CMHC; Paulina Barnes, Trade Consultant, CMHC; Vitaly Paroshyn, Export Consultant, Ontario Exports Inc.; Alex Artamonov, VTM Administrator and Web Content Specialist, Ontario Exports Inc.

Quelques membres du Forum Canada-Ontario sur l'exportation (FCOE). De gauche à droite : Vandana Sapra, stagiaire coop, SCHL; Kathy Tangorra, coordonnatrice des événements spéciaux, Ontario Export Inc.; Brent Court, directeur adjoint, Industrie Canada, Centre du commerce international; Alan Ballak, délégué commercial, Industrie Canada, Centre du commerce international; Joe Santi, analyste, SCHL; Paulina Barnes, conseillère en commerce extérieur, SCHL; Vitaly Paroshyn, consultant en exportation, Ontario Export Inc. et Alex Artamonov, gestionnaire de terminaux virtuels et spécialiste du contenu Web, Ontario Export Inc.

Ken De Wolf, also participated in a round table discussion on the “Use of trade shows and trade missions in export marketing.”

According to Debbie Walker, Director of Community Export Development for Ontario Exports Inc., the province’s export development agency, the initial feedback on this inaugural event has been “very positive.”

“The basic idea behind the COEF Info Fair was to bring the many players in export development and their staff together to network and find out about

the different programs and services each offers,” Walker says.

“The Info Fair was a great way for COEF members to get a better understanding of each others’ programs and services, and to share this information with other trade influencers including chambers of commerce and economic development officers,” adds Ken De Wolf.

“CMHC International would like to see the event repeated on a regular basis.”

To find out more about COEF, visit www.ic.gc.ca/coef ■

La première foire-info organisée par le Forum Canada-Ontario sur l'exportation (FCOE) fait connaître les programmes et les services visant à favoriser l'expansion des exportations

Le 26 juin, se tenait à Toronto la première foire-info mise sur pied par le Forum Canada-Ontario sur l'exportation (FCOE). Cette foire a attiré plus de 170 participants provenant de divers ordres de gouvernement, d'offices d'expansion économique, de chambres de commerce, d'institutions financières et d'autres partenaires, désireux de créer des liens entre eux et de mieux connaître les programmes et les services offerts par chaque organisme dans le but de favoriser l'expansion des exportations.

Issu d'un partenariat formé de 22 organismes publics (fédéraux ou provinciaux) et organismes privés sans but lucratif, le FCOE a été créé dans le but d'adopter une approche d'équipe et de coordonner l'application des programmes et la prestation des services offerts aux entreprises ontariennes désireuses de promouvoir le commerce extérieur.

Ouverte uniquement aux partenaires commerciaux du FCOE et aux autres organismes qui exercent une influence sur le commerce, la foire comportait des expositions détaillées présentées par les membres du FCOE et une série de tables-rondes sur différents sujets, notamment les suivants : les principaux intervenants dans le domaine du financement des exportations; l'animation

d'ateliers « Horizon – le monde » destiné à vos clients; les questions touchant la frontière avec les États-Unis, le programme « Nouveaux exportateurs aux États frontaliers (NEEF) » et le séminaire de formation pratique intitulé « Program to Raise Ontario Foods International Trade (PROFIT) »; le Programme de développement des marchés d'exportation (PDME); les missions et foires commerciales.

À titre de partenaire du FCOE, SCHL International a participé à la foire en tant qu'exposant. De plus, le conseiller en commerce extérieur du Centre d'affaires de l'Ontario, Ken De Wolf, a pris part à une table-ronde portant sur l'utilisation des foires et des missions commerciales comme outil de marketing dans le domaine de l'exportation.

Selon Debbie Walker, directrice du Développement communautaire des exportations, à la société Ontario Exports Inc., l'organisme ontarien chargé de l'expansion des exportations, les premières réactions à la suite de cette foire-info ont été très positives.

« La foire-info organisée par le FCOE vise fondamentalement à donner aux principaux intervenants dans le domaine de l'expansion des exportations et à leurs employés la possibilité de créer des liens et de connaître les différents programmes et services que chacun peut offrir », de dire M^{me} Walker.

« Pour les membres du FCOE, la foire-info a été un excellent moyen de mieux comprendre les programmes et les services offerts par chaque organisme et d'échanger des informations avec d'autres organismes ou personnes qui exercent une influence, notamment les chambres de commerce et les responsables du développement économique »

Ken De Wolf

« Pour les membres du FCOE, la foire-info a été un excellent moyen de mieux comprendre les programmes et les services offerts par chaque organisme et d'échanger des informations avec d'autres organismes ou personnes qui exercent une influence, notamment les chambres de commerce et les responsables du développement économique », a ajouté Ken De Wolf.

« SCHL International aimerait que cette foire ait lieu de façon régulière. »

Pour en savoir plus sur le FCOE, visitez le site www.ic.gc.ca/fcoe ■

CMHC and Hospitality Homes: A homegrown success story

By Marianne Murphy, CMHC International, Atlantic Business Centre

“People will tell you what they want—you just have to listen for it.”

These are the wise words of Sam Galloway, co-owner of Hospitality Homes, a homegrown business located in Woodstock, New Brunswick, just 10 kilometres from the U.S. border. But Sam, along with his wife and partner, Shirley, not only listened to their U.S. clients; they actively solicited their feedback. And with the help of CMHC International, their efforts have paid off.

Over the past year alone, the Galloways have managed to increase their business in the U.S.—one of the toughest markets to penetrate—by 25 per cent. Now, over 80 per cent of the employees at Hospitality Homes are supported by the company’s export sales. This translates into about 40 jobs a year, a fact that isn’t lost in a community of just 5,200 people.

Hospitality’s efforts have also been recognized through numerous awards, including being named “Builder of the Year” for the Province of New Brunswick by their colleagues at the New Brunswick Home Builders Association in 1997. Plus, the U.S. isn’t the only market where Hospitality Homes is finding success.

Irish and Icelandic importers have been very impressed with the quality and design of the houses built by the company, and Sam and Shirley are looking to expand into these markets in the near future. According to Sam, as he begins to enter these new markets, he and his company will again be relying on CMHC to help them meet their goals.

“CMHC represents the Canadian product abroad,” Sam says. “The work CMHC has done behind the scenes has benefited me [in the U.S.]... and we’ll be looking to take advantage of the



An example of a type of home built in the United States by Hospitality Homes.

Voici un exemple des maisons que construit Hospitality Homes aux États-Unis.

resources that CMHC has to offer for these markets [as well].”

A lot of hard work, a lot of listening, an insistence on uncompromised quality—and a little help from CMHC—have all helped Hospitality Homes become a true Atlantic Success Story. ■

CONFERENCES AND EVENTS ACROSS CANADA

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

Upcoming CMHC events:

- **CMHC Leaders Conference:** April 20 to 22 in Montréal
- **CMHC Board of Directors Tours:** May and August 2004

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

- **Canadian Manufactured Housing Institute (CMHI):** February 22 in Banff
- **Canadian Home Builders’ Association (CHBA):** February 22 to 24 in Banff
- **Canadian Real Estate Association (CREA):** March 28 in Ottawa
- **Canadian Housing and Renewal Association (CHRA):** March 31 to April 3 in Vancouver
- **Federation of Canadian Municipalities:** May 28 to 31 in Edmonton
- **Co-operative Housing Federation of Canada (CHF):** June 8 to 13 in Québec City
- **Royal Architectural Institute of Canada (RAIC):** June 16 to 19 in Québec City
- **Canadian Institute of Planners (CIP):** July 13 to 16 in Toronto
- **Canadian Association of Home and Property Inspectors (CAHPI):** November 15 and 16 in Toronto
- **Canadian Institute of Mortgage Lenders and Brokers (CIMBL):** November 23 to 25 in Toronto

La SCHL et Hospitality Homes : une réussite bien de chez nous

par Marianne Murphy, SCHL International, Centre d'affaires de l'Atlantique

« Les gens vont vous dire ce qu'ils veulent, vous n'avez qu'à les écouter. »

Voici les sages paroles prononcées par Sam Galloway, copropriétaire de Hospitality Homes, une entreprise canadienne située à Woodstock (Nouveau-Brunswick), à 10 kilomètres à peine de la frontière américaine. Mais Sam, ainsi que son épouse et associée, Shirley, ne se sont pas contentés d'écouter leurs clients américains. Ils ont sollicité activement leurs réactions. Et avec l'aide de SCHL International, leurs efforts ont été récompensés.

Au cours de la dernière année seulement, les Galloway ont réussi à accroître leur chiffre d'affaires de 25 % aux États-Unis, l'un des marchés les plus difficiles à percer. Maintenant, plus de 80 % des employés de la société Hospitality Homes dépendent des ventes de l'entreprise à l'étranger. Cela représente environ 40 emplois par année, ce qui n'est pas négligeable pour une collectivité de 5 200 personnes seulement.

Les efforts de la société Hospitality Homes ont également été soulignés par de nombreux prix, notamment celui de « Constructeur de l'année » au

Nouveau-Brunswick, décerné en 1997 par les membres de l'Association des constructeurs d'habitations du Nouveau-Brunswick. De plus, les succès remportés par Hospitality Homes sur les marchés étrangers ne se limitent pas uniquement aux États-Unis.

Les importateurs irlandais et islandais sont très impressionnés par la qualité et la conception des habitations construites par l'entreprise, et Sam et Shirley cherchent à percer ces marchés dans un proche avenir. Selon Sam, quand il commencera à pénétrer ces nouveaux marchés, son entreprise et lui compteront encore sur la SCHL pour les aider à atteindre leurs objectifs.

« La SCHL fait la promotion des produits canadiens à l'étranger, affirme Sam. Le travail que la SCHL a fait dans les coulisses m'a été utile [aux États-Unis]... et je vais essayer de tirer profit des ressources qu'elle peut offrir sur ces marchés [également]. »

Un travail acharné, une écoute assidue, un souci constant de la qualité – et un peu d'aide de la SCHL – ont permis à la société Hospitality Homes de devenir un véritable modèle à suivre dans l'Atlantique. ■

CONFÉRENCES ET ACTIVITÉS AU CANADA

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

Liste des activités auxquelles la SCHL prendra part dans les prochains mois:

- **Institut canadien de l'habitation usinée (ICHU) :**
le 22 février à Banff
- **Association canadienne des constructeurs d'habitations (ACCH) :** du 22 au 24 février à Banff
- **Association canadienne de l'immeuble (ACI) :** le 28 mars à Ottawa
- **Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine (ACHRU) :** du 31 mars au 3 avril à Vancouver
- **Fédération canadienne des municipalités :**
du 28 au 31 mai à Edmonton
- **Fédération de l'habitation coopérative du Canada (FHCC) :**
du 8 au 13 juin à Québec
- **Institut royal d'architecture du Canada (IRAC) :**
du 16 au 19 juin à Québec
- **Institut canadien des urbanistes (ICU) :** du 13 au 16 juillet à Toronto
- **Association canadienne des inspecteurs en biens immobiliers (ACIBI) :** les 15 et 16 novembre à Toronto
- **Institut canadien des courtiers et des prêteurs hypothécaires (ICCPH) :** du 23 au 25 novembre à Toronto

Activités prochaines de la SCHL :

- **Conférence des gestionnaires de la SCHL :** du 20 au 22 avril à Montréal
- **Tournées du Conseil d'administration de la SCHL :** en mai et août 2004

SHARING IDEAS AND DESIGNS IN DAWSON CITY

FlexHousing and Research Symposium showcases unique designs and shares northern best practices

From July 15 to 17, Dawson City, Yukon played host to some three dozen members of First Nations and other communities from across the Yukon, Northwest Territories and Alaska, at the city's first ever FlexHousing and Research Symposium. The fifth in a series of annual cross-Canada symposiums focusing on Healthy Housing™, FlexHousing™ and sustainability issues for First Nations, the symposium was held in Dawson City in order to showcase the unique building techniques, designs and the new FlexHouse constructed by the Tr'ondek Hwech'in First Nation, as well as to share best practices of northern designs and cold weather climate.

"First Nations in the Yukon Region had expressed their desire to hold a conference outside of the capital city of Whitehorse on many occasions," explains Whitehorse Assisted Housing Officer, Gail Shuttleworth.

"After hearing about the building practices carried out by the Tr'ondek Hwech'in First Nation in Dawson City at our housing conference in 2001, many of our clients also told us that they wanted to see what special features the First Nation was incorporating in their planning. This symposium was the perfect opportunity to combine both objectives in one event."

Special funding obtained by Alain Croteau, Senior Officer, Aboriginal Capacity Development, National Office and Tom Siems, Manager Operations, Assisted Housing, B.C. and Yukon Region through Part IX Research and Information Transfer budgets made the event possible, and allowed the delegates to attend without having to pay a fee.

Throughout the three-day event, a series of presentations by expert speakers from across the north and around the country offered an in-depth look at topics ranging from planning for environmentally friendly communities to global warming trends, and their possible impact on northern communities (see sidebar). Participants were given numerous opportunities to share innovative ideas and lessons learned, and to compare notes on such key issues as capacity development, flexible design, healthy building materials, affordable energy solutions and building sustainable communities.

Delegates were also invited to the official Opening Ceremony of the



Kim MacPherson, Manager Housing Tr'ondek Hwech'in Han Nation, and Tom Siems, Manager Operations, B.C. and Yukon Region.

Kim MacPherson, gestionnaire du logement dans la Première nation Tr'ondek Hwech'in Han et Tom Siems, directeur, Soutien de l'exploitation, Centre d'aide au logement de la C.-B. et du Yukon.

new FlexHome, built by the Tr'ondek Hwech'in First Nation through a research agreement with CMHC.

After being welcomed by Deputy Chief Clara Van Bibber and British Columbia and Yukon Assisted Housing Regional Manager Jeff Loucks, delegates were able to see first hand the construction techniques used in building



Downtown Hotel – Location of the Meet and Greet for the delegates at the conference.

Hôtel du centre-ville – Lieu de rencontre des délégués de la conférence.

ÉCHANGE D'IDÉES ET DE CONCEPTS D'HABITATION À DAWSON

Le symposium sur la recherche et le Bâti-Flex a servi de vitrine pour des concepts exceptionnels et les meilleures pratiques en régions nordiques.



Cérémonie d'ouverture de la nouvelle maison Bâti-Flex. De gauche à droite : Jeff Loucks, directeur régional, Centre d'aide au logement de la C.-B. et du Yukon; Tom Siems, directeur, Soutien de l'exploitation, Centre d'aide au logement de la C.-B. et du Yukon; Clara Van Bibber, chef adjointe; Nelson Merizzi, directeur général, Région de la C.-B. et du Yukon.

Opening Ceremony for Flex Home - left to right: — Jeff Loucks, Regional Manager Assisted Housing, B.C. and Yukon Region; Tom Siems, Manager Operations, B.C. and Yukon Region; Clara Van Bibber, Deputy Chief; Nelson Merizzi, General Manager, B.C. and Yukon Region.

Plus d'une trentaine de membres des Premières nations et d'autres collectivités du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et d'Alaska se sont réunis, du 15 au 17 juillet, au Symposium sur la recherche et le Bâti-Flex tenu à Dawson pour la première fois.

Il s'agit du cinquième d'une série pancanadienne de symposiums annuels axés sur la Maison saine^{MC}, le concept Bâti-Flex^{MC} et les enjeux de durabilité auxquels sont confrontées les Premières nations. Il a eu lieu à Dawson parce

que l'on voulait mettre en évidence les techniques particulières de construction et de conception ainsi que la nouvelle maison Bâti-Flex construite par la Première nation Tr'ondek Hwech'in.

On voulait aussi mettre en commun les meilleures pratiques de conception en régions nordiques et pour un climat froid.

« À plusieurs reprises, les membres des Premières nations au Yukon avaient demandé de tenir une conférence à l'extérieur de Whitehorse la capitale », explique l'agente Gail Shuttleworth du Centre d'aide au logement à Whitehorse.

« Lors de notre conférence sur l'habitation en 2001, nos clients ont eu vent des pratiques de construction utilisées par la Première nation de Tr'ondek Hwech'in dans la ville de Dawson et ils furent nombreux à vouloir connaître les caractéristiques particulières incorporées par cette Première nation dans son projet. Ce symposium représentait une belle occasion de faire d'une pierre deux coups. »

Alain Croteau, agent principal, Développement du potentiel des Autochtones au Bureau national, et Tom Siems, directeur, Soutien de l'exploitation au Centre d'aide au logement de la Colombie-Britannique et du Yukon, ont réussi à trouver des fonds à même les budgets prévus par la partie IX pour la Recherche et la diffusion d'information. Cet événement a donc pu avoir lieu et les délégués ont pu y assister sans frais.

Au cours des trois jours, des conférenciers experts du Nord et de tous les coins du pays ont présenté des exposés sur divers sujets comme la planification de collectivités écologiques, le réchauffement de la planète et les répercussions sur les collectivités en régions nordiques (voir encadré). Les participants ont eu de nombreuses occasions d'échanger des idées novatrices et les leçons retenues, et aussi de partager leurs points de vue sur des questions importantes concernant le développement du potentiel, la conception d'habitations selon les principes Bâti-Flex, les matériaux de construction sains, les solutions énergétiques abordables et le développement des collectivités durables.

Les délégués ont été invités à la cérémonie d'ouverture de la nouvelle maison Bâti-Flex, construite par la Première nation Tr'ondek Hwech'in dans le cadre d'une entente de recherche avec la SCHL.

Après avoir été accueillis par Clara Van Bibber, chef adjointe, et Jeff Loucks, directeur régional, Centre d'aide au logement de la Colombie-Britannique et du Yukon, les délégués ont pu observer directement les techniques de

a FlexHome on unstable ground, and discuss how FlexHousing adaptations could be planned in their own communities. Deputy Chief Van Bibber then carried out a traditional “smudging” ceremony to wish the new residents of the home happiness and harmony.

Another highlight of the symposium was a bus tour of picturesque Dawson City, led by Housing Manager Kim MacPherson. In addition to giving participants a sense of the historic town site, the tour took them to the top of the Dawson Dome to take in the breathtaking view of the Klondike and Yukon Valleys.

Finally, on the morning of the 17th, Jeff Loucks facilitated a panel of all the presenters, and opened the session to lively discussion and questions from the participants. All in all, according to Gail, the conference was without a doubt “a great success.”

“We had a total of 34 delegates, some of whom traveled up to nine hours by vehicle to get there. The overall consensus was that everyone found value in attending the conference, and are looking forward to the next one.”

“Participants appreciated speakers from other parts of the country bringing their experience to the north, and the overwhelming majority thought that holding the event outside of Whitehorse was an excellent idea.”

“It was a great opportunity for the exchange of new ideas, and for setting the stage for enhanced cooperation among housing professionals in the future.” ■



Typical street in Dawson City, with the historic buildings.
Rue typique de la ville de Dawson, bordée de bâtiments historiques.

Symposium Presenters and Topics

- **Christopher Ives, Senior Technical Advisor, National Office, CMHC**
Topic: Planning communities that create the least amount of impact on the environment, including designing alternative systems, cost-effective infrastructures and taking a lead role in planning for future generations.
- **Chris Maracle, Director of Housing, Mohawk Nation of the Bay of Quinte**
Topic: How the Mohawk Nation of the Bay of Quinte has moved through 30 years of both successes and setbacks to meet the future housing needs of its members, and plan for housing that is healthy, flexible and sustainable.
- **Wendy Phair, Housing Director, Seabird Island First Nation**
Topic: The pilot project currently underway in this small community in partnership with CMHC, to build a sustainable home that includes energy-efficient construction, solar power, Geo Thermo, FlexHousing, Aboriginal designs and healthy products.
- **Michael Musick, Cold Climate Housing Research (CCHR), Fairbanks, Alaska**
Topic: The mandate of the CCHR, and the possible impact of global warming trends on northern communities.
- **John Mitchell, Manager, Han Construction, Dawson City (owned by the Tr’ondek Hwech’in First Nation)**
Topic: The rationale of the Tr’ondek Hwech’in First Nation in choosing FlexHousing adaptations, and how they continue to evolve in the designing process.
- **Sean Sheardown, Aboriginal Representative, Energy Solutions, Whitehorse, Yukon**
Topic: The ongoing initiatives of Energy Solutions in addressing northern housing issues and working with First Nations throughout the Yukon, including monitoring air quality and testing the energy-efficiency of existing homes.

construction utilisées lorsqu'une maison de conception adaptable est construite sur un sol instable. Ils ont reconnu les caractéristiques Bâti-Flex et discuté de la façon qu'elles pourraient être intégrées dans leurs propres collectivités. La chef adjointe a ensuite procédé à la traditionnelle cérémonie de purification afin d'apporter bonheur et joie aux nouveaux occupants.

Un autre moment marquant du Symposium a été la visite en autobus de la ville pittoresque de Dawson; Kim MacPherson, directrice du logement, servait de guide. En plus d'offrir aux participants un superbe aperçu du site historique, la visite guidée les a emmenés au sommet du fameux dôme où ils ont pu admirer toute la splendeur des vallées Klondike et Yukon.

Finalement, le matin du 17 juillet, un groupe d'experts animé par Jeff Loucks s'est réuni et a donné lieu à des discussions stimulantes et des questions intéressantes de la part des participants. D'après Gail, il ne fait aucun doute que la conférence a été une véritable réussite.

« Nous avons eu 34 délégués, dont certains ont fait jusqu'à neuf heures de route pour se rendre. Tous sont unanimes pour dire que la conférence a été enrichissante et ils attendent la prochaine avec impatience. »

« Les participants ont apprécié que les présentateurs des autres coins du pays se soient rendus dans le Nord pour partager leurs expériences, et la vaste majorité d'entre eux pensent que c'était une excellente idée de tenir la conférence à l'extérieur de Whitehorse. »

« Cette occasion nous a permis d'échanger de nouvelles idées et de préparer le terrain pour une plus grande coopération entre les professionnels du secteur de l'habitation. » ■

Présentateurs et sujets du Symposium

- **Christopher Ives, conseiller technique principal, Bureau national, SCHL**

Sujet : Comment planifier des collectivités écologiques, concevoir des systèmes de rechange, des infrastructures efficaces et comment être un chef de file dans la planification pour les générations futures.

- **Chris Maracle, directeur du logement, Nation Mohawk de la baie de Quinte**

Sujet : Comment les Mohawks de la baie de Quinte ont pu tirer profit de leurs succès et de leurs échecs des 30 dernières années pour mieux répondre aux besoins futurs de leurs membres en matière d'habitation et planifier des logements sains, adaptables et durables.

- **Wendy Phair, directrice du logement, Première nation de Seabird Island**

Sujet : Le projet pilote qui est en voie de réalisation dans cette petite collectivité; en partenariat avec la SCHL, il porte sur la construction d'une maison durable, qui tient compte de matériaux éconergétiques, d'énergie solaire, de Geo Thermo, des principes Bâti-Flex, des concepts autochtones et des produits sains.

- **Michael Musick, Cold Climate Housing Research (CCHR), Fairbanks, Alaska**

Sujet : Le mandat du CCHR et les répercussions possibles du réchauffement de la planète sur les collectivités qui habitent en régions nordiques.

- **John Mitchell, directeur, Han Construction (appartenant à la Première nation Tr'ondek Hwech'in), Dawson**

Sujet : Les raisons qui ont poussé la Première nation Tr'ondek Hwech'in à choisir les caractéristiques Bâti-Flex et comment elles se transforment tout au long du processus de conception.

- **Sean Sheardown, représentant autochtone, Centre de solutions énergétiques, Whitehorse (Yukon)**

Sujet : Les initiatives continues du Centre de solutions énergétiques permettant de répondre aux préoccupations en matière d'habitation dans les régions nordiques et de travailler de concert avec les Premières nations à l'échelle du Yukon, y compris les questions relatives à la qualité de l'air et la vérification de l'efficacité énergétique des maisons existantes.

ATLANTIC REGIONAL MANAGEMENT TEAM RECOGNIZED FOR VISION AND LEADERSHIP

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

In June of this year, the Atlantic Regional Management Team was recognized with a prestigious award from the Nova Scotia Federal Council for its strategic vision and leadership in the field of workforce development and renewal.

Established by the Treasury Board of Canada, the annual Federal Council Awards recognize exceptional contributions made by federal employees in provinces across the country. In addition to the award won by the Management Team, the Atlantic Business Centre was also nominated in two other categories in 2003: Official Languages and Volunteerism.

Focusing on employee development

For its part, the Regional Management Team was honoured in the category of Human Resources, with a specific focus on employee development.

In recent years, the Team has put a range of key plans for employee development into action throughout the region, in order to continue to invest in the people that make CMHC what it is, and to preserve and enhance critical skills.

In conjunction with Dalhousie University's Henson College, a certificate program in Enterprise Leadership Development was run for interested Atlantic Business Centre employees.

Each year, the Team also conducts a succession planning exercise to assess workforce capabilities, identify any gaps and determine the best steps to address those deficiencies. In addition, the Team has exemplified the concept of continuous learning by creating numerous opportunities for staff to participate in—and take ownership of—personal development.

Today, a remarkable over 90 per cent of Atlantic employees have specific and measurable Personal Development Plans with defined relevant outcomes.

Enhancing awareness of official languages

In the category of helping to enhance awareness of Canada's official languages or develop the Official Languages Minority Community, Cathie Tremblay, Language Instructor, Atlantic Business Centre was nominated for her consistent commitment to both the development of her students and the promotion of the French Canadian culture.

According to General Manager Bill Smith, Cathie "has stimulated a sense of community and a great desire to learn on the part of Atlantic staff."

"Not content to confine her efforts to the classroom, Cathie has successfully built networks within Nova Scotia's Francophone community that have enhanced the learning experience for staff, and strengthened CMHC's image in that population," he adds.

"She complements this by reaching out to all staff members, students or not, building bridges that not only reflect the vibrancy and value of the Francophone culture but also create a strong sense of community within the CMHC team."



Regional Management Team representatives in attendance at the award ceremony in Halifax: Dean Durnford, Bill Smith, Pratibha Popat-Randhawa, Charles MacArthur.

Des représentants de l'Équipe de gestion régionale assistent à la remise de prix à Halifax : Dean Durnford, Bill Smith, Pratibha Popat-Randhawa, Charles MacArthur.

Giving back to the community

In addition, in the category of Contribution Through Volunteerism, the CMHC Charity Golf Tournament organizing committee was nominated for its work in organizing the annual charity tournament at Granite Springs Golf Club in Halifax.

During the three years the tournament has run, almost \$45,000 has been raised for Phoenix Youth Programs, a charitable organization that works with homeless and at-risk youth.

"CMHC employees from all business lines demonstrated the value of teamwork in the organization of this event," Mr. Smith says.

"Working with lender and other key clients, CMHC staff worked long and hard to make this event a success. They clearly demonstrated the desire to give back to the community in which they work."

Congratulations Atlantic! ■

L'ÉQUIPE DE GESTION DE LA RÉGION DE L'ATLANTIQUE RECONNUE POUR SA VISION ET SON LEADERSHIP

En juin de cette année, l'Équipe de gestion de la Région de l'Atlantique s'est vu décerner un prestigieux prix par le Conseil fédéral de la Nouvelle-Écosse pour sa vision stratégique et son leadership dans le domaine du développement et du renouvellement des ressources humaines.

Établi par le Conseil du Trésor du Canada, le programme annuel de remise de prix des Conseils fédéraux reconnaît les contributions exceptionnelles effectuées par des employés fédéraux dans chaque province, et ce, à l'échelle du pays. Outre le prix remporté par l'Équipe de gestion, le Centre d'affaires de la Région de l'Atlantique a été cité dans deux autres catégories en 2003 : Langues officielles et Bénévolat.

Attachement au perfectionnement des employés

L'Équipe de gestion régionale a été honorée, pour sa part, dans la catégorie Ressources humaines, avec un accent particulier sur le perfectionnement des employés.

Au cours des dernières années, l'Équipe a mis en œuvre, à l'échelle de la région, un éventail de plans de perfectionnement du personnel afin de continuer à investir dans les personnes grâce auxquelles la SCHL est ce qu'elle



Cathie Tremblay

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

est, et de préserver et d'améliorer les compétences essentielles.

De concert avec le Henson College de Dalhousie University, un programme de certificat en développement du leadership en entreprise a été offert aux employés intéressés du Centre d'affaires de la Région de l'Atlantique.

L'Équipe procède en outre, chaque année, à un exercice de gestion de la relève pour évaluer les compétences du personnel, relever les lacunes et déterminer les meilleures façons de les combler. L'Équipe a également donné l'exemple de ce que doit être le concept de formation continue en créant, pour le personnel, de nombreuses occasions de se perfectionner et de se prendre en main à cet égard.

Aujourd'hui, il est remarquable de constater que plus de 90 % des employés de la région possèdent un plan de perfectionnement précis et mesurable comportant des objectifs définis et pertinents.

Sensibilisation accrue aux langues officielles

Dans la catégorie portant sur la contribution à une plus grande sensibilisation aux langues officielles du Canada ou au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire, Cathie Tremblay, professeure de langue au Centre d'affaires de la région de l'Atlantique, a été retenue au nombre des candidats au prix pour son engagement constant envers le perfectionnement de ses étudiants et la promotion de la culture canadienne-française.

Selon le directeur général Bill Smith, Cathie « a insufflé au personnel de la région un sens communautaire et un fort désir d'apprendre ».

« Non contente des efforts qu'elle déploie en salle de classe, Cathie a réussi à bâtir, au sein de la communauté francophone de la Nouvelle-Écosse, des réseaux qui ont permis de renforcer l'expérience d'apprentissage des employés et de rehausser l'image de la SCHL au sein de cette population », a-t-il souligné.

« Elle ajoute à cela une grande ouverture envers tout le personnel, pas seulement ses étudiants, construisant ainsi des ponts qui, non seulement, traduisent le caractère vibrant et les valeurs de la culture francophone, mais créent également un sens d'appartenance très vif au sein de l'équipe de la SCHL. »

Redonner à la collectivité

De plus, dans la catégorie Bénévolat, le comité organisateur du tournoi de golf que la SCHL tient annuellement pour les bonnes œuvres a été cité pour l'événement qui a eu lieu au Granite Springs Golf Club à Halifax.

Au cours des trois années de son existence, le tournoi a permis d'amasser près de 45 000 \$ au profit des Phoenix Youth Programs, un organisme de bienfaisance oeuvrant auprès des jeunes sans abri et à risque.

« Issus de tous les secteurs d'activité de la SCHL, les employés ont démontré la valeur du travail d'équipe dans le cadre de l'organisation de cet événement », a déclaré M. Smith.

« Travaillant avec les prêteurs et autres clients importants, les employés n'ont ménagé aucun effort pour faire de cet événement un succès. Ils avaient visiblement décidé que c'était à leur tour de donner à la collectivité au sein de laquelle ils travaillent. »

Félicitations à vous, gens de l'Atlantique! ■

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

Annual Ontario tournaments benefit Habitat for Humanity

In Ontario, CMHC designated Habitat for Humanity as the charity to receive all proceeds from its popular sporting tournaments hosted by the Business Development group.

The networking events included golf tournaments for Singles Underwriting clients in Oshawa, Toronto, London, Barrie, Windsor and Hamilton, a golf tournament in Toronto for Multiples Underwriting clients and a baseball tournament for Singles Underwriting clients.

Thanks to the support of more than 1,000 clients plus all the sponsors at each of these tournaments, a grand total of well over \$22,000 was raised to support the work of Habitat for Humanity. ■



Left to right: Paul Cullen, Sanjar Farzaneh, Tara Roccatagliata, Connie Simo, Harold Cowling (all from Business Development) and Mark Salerno, District Manager, Greater Toronto Area at the Toronto baseball tournament.
De gauche à droite : Paul Cullen, Sanjar Farzaneh, Tara Roccatagliata, Connie Simo, Harold Cowling (tous de Développement des affaires) et Mark Salerno, Directeur de district – le Grand Toronto, au tournoi de baseball de Toronto.

Raising funds in Regina

In Regina, CMHC took part again this year in the Annual Habitat for Humanity “Walkathon” and Fundraiser on June 19th.

CMHC provided used appliances such as a fridge, stoves, washer and dryer to “ReStore,” the Habitat retail outlet which refurbishes and sells previously owned appliances to finance construction projects.

Saskatchewan Corporate Representative, Daniel Messett, also participated in the Team Competitions at the event, adding his efforts (and a little healthy perspiration) as a member of the City of Regina, Mayor’s Housing Advisory Committee Team. Daniel is also currently working with Ian MacLennan of Habitat Saskatoon on a large-scale development project scheduled to be unveiled in 2004.

In all, the Walkathon and other fundraising activities brought in a total of over \$80,000, which will allow the completion of two new homes for deserving Regina-area

families by the end of the year, with a third house set to be completed by Easter 2004.

This year’s event was particularly special, as it was also the 10th anniversary of Habitat in Regina. To find out more, visit www.habitatregina.ca ■





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.

Des tournois annuels au profit d'Habitat pour l'humanité en Ontario

En Ontario, la SCHL a désigné Habitat pour l'humanité comme œuvre de bienfaisance devant recevoir les recettes de ses populaires tournois sportifs organisés par le groupe du développement des affaires.

C'est ainsi que des clients de la souscription de logements individuels ont joué au golf à Oshawa, Toronto, London, Barrie, Windsor et Hamilton, tout comme des clients de la

souscription de logements collectifs à Toronto, tandis que d'autres clients de la souscription des logements individuels jouaient au baseball.

Grâce à l'appui de plus de 1 000 clients et de tous les commanditaires à chacun de ces tournois, un grand total de plus de 22 000 \$ a pu être amassé pour soutenir le travail d'Habitat pour l'humanité. ■

Une collecte de fonds à Regina

Le 19 juin, à Regina, la SCHL a cette année encore participé au « marathon de marche » et à la campagne de financement annuel d'Habitat pour l'humanité.

La SCHL a fait don d'électroménagers usagers (un réfrigérateur, des cuisinières, une laveuse et une sècheuse) au magasin d'Habitat pour l'humanité, le « ReStore », qui les remet en état et les vend afin de financer des projets de construction.

Le représentant de la SCHL en Saskatchewan, Daniel Messett, a aussi pris part aux compétitions en équipes lors de l'événement, fournissant ses efforts (et un peu de saine transpiration) au sein de l'équipe du comité consultatif en matière de logement du maire de la ville de Regina. En outre, Daniel travaille actuellement avec Ian MacLennan, de Habitat Saskatoon, à un grand projet d'aménagement qui devrait être dévoilé en 2004.

En tout, le « marathon de marche » et les autres activités de financement ont permis d'amasser la rondelette somme de 80 000 \$, argent qui contribuera d'ici la fin de l'année à l'achèvement de deux nouvelles maisons pour des familles méritantes de la région de Regina, une troisième maison devant être terminée d'ici à Pâques 2004.

L'événement de cette année marquait le 10^e anniversaire de Habitat à Regina. Pour en savoir davantage, visitez le site www.habitatregina.ca ■

Daniel Messett (première personne à droite), représentant de la SCHL en Saskatchewan et membre du Comité consultatif du maire en matière de logement à la ville de Regina, à l'occasion de la compétition inter-équipes de l'activité-bénéfice annuelle d'Habitat pour l'humanité.

Participating in Team Competitions at the Annual Habitat for Humanity Fund Raiser, Daniel Messett (first person on the right), CMHC's Saskatchewan Corporate Representative, was a member of the City of Regina, Mayor's Housing Advisory Committee Team.

Teeing off for *Habitat for Humanity* in Vancouver

For the third year in a row, the Annual Lender Golf Tournament in Vancouver brought together some 250 participants in the bright sunshine and beautiful greens of the Northview Golf and Country Club, to raise nearly \$8,000 to help in the first phase of construction for eight deserving *Habitat for Humanity* families in the Coquitlam area.

Made possible by the commitment and dedication of CMHC employees who volunteered countless hours of their own time, the event, which was held on May 26th, also provided great exposure for the Corporation within the community, and was a tremendous networking opportunity for all CMHC clients and others who took part at the event—including the recipients of the funds raised.

The team of close to a dozen tournament organizers worked for six months to make sure everything was perfect. On the day of the Tournament, employees from Business Development, Singles and Multiples Underwriting, Default Management, Market Analysis and Assisted Housing all pitched in to help out, from manning the reception booth and directing catering staff to hosting special “meet and greet” fundraising games at several holes around the course.

Prizes were awarded for such accomplishments as men’s and women’s best ball, lowest score, highest score and putting, and a silent auction of items donated by artisans at Granville Island brought in some much-needed extra funds.

“It has earned a reputation as one of the best golf tournaments in the industry,” said Paul Olynk, Multiples Underwriter and co-organizer of the event; “and this year we had to book a second course to accommodate everyone who wanted to play.”

“It’s a great way for us to get together and say thank you to our clients in a fun and informal atmosphere, and at the same time raise some funds for a very deserving cause.” ■



Nelson Merizzi, General Manager for the B.C. and Yukon Business Centre, gets some advice on his golf prowess from Peter Friedmann, former General Manager of the region and now General Manager of the Ontario Business Centre.

Nelson Merizzi, directeur général du Centre d'affaires de la C.-B. et du Yukon, recevant des conseils sur l'art du golf de l'ancien patron de la région et actuel directeur général du Centre d'affaires de l'Ontario, Peter Friedmann.

WITH REGRET

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

PENSIONERS/EMPLOYEES	DATE	BRANCH/DIVISION
Kris Tirnanich	May 31	Kitchener Office
Harold Moore (employee)	June 6	Assisted Housing Centre, Winnipeg
Ronald Collier	June 16	Personnel Division, N.O.
Alma Keirnan	June 19	Kingston Office
Gérard Latour	June 26	Montreal Office
Gisela Lill	July 4	Administrative Services Division, N.O.
Diane Sare	July 8	Administrative Services Division, N.O.
Monika Birt	July 19	National Office
Salvatore Barillaro	July 20	Montreal Office
Marie Asseff	August 13	Thunder Bay Office
René Brodeur	September 19	Sherbrooke Office
Lina Suess	September 19	Administrative Services Division, N.O.
Mireille Poulin	September 21	Minister's 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). ■

Un tournoi de golf pour Habitat pour l'humanité à Vancouver

À Vancouver, le troisième tournoi de golf annuel des prêteurs a attiré 250 participants sur les magnifiques verts baignés de soleil du Northview Golf and Country Club. Cette activité a permis d'amasser près de 8 000 \$ pour contribuer à la première phase de la construction des maisons de huit familles méritantes aidées par Habitat pour l'humanité de la région de Coquitlam.

Rendu possible par les efforts dévoués d'employés de la SCHL qui ont donné d'innombrables heures de leur temps, cet événement, tenu le 26 mai, a aussi contribué à faire connaître la Société au sein de la collectivité et a fourni une excellente occasion aux clients de la SCHL, ainsi qu'à d'autres participants, de faire du réseautage – y compris les bénéficiaires des fonds récoltés.

L'équipe formée d'une douzaine d'organiseurs a travaillé pendant six mois pour s'assurer que tout marcherait comme sur des roulettes. Le jour du tournoi, des employés du développement des affaires, de la souscription des logements individuels et des logements collectifs, de la gestion des cas de défaut, de l'analyse de marché et de l'aide au logement sont venus s'occuper du kiosque d'accueil, diriger les employés du traiteur, gérer des jeux spéciaux à plusieurs trous tout au long du parcours pour mettre les participants à l'aise et recueillir quelques sous.



L'équipe Penmor, l'une des nombreuses à avoir participé à notre tournoi de golf annuel.

The Penmor Team — one of the many who participated in our annual golf tournament.

Des prix ont été remis pour les exploits des golfeurs et golfeuses comme la meilleure balle, le pointage le plus bas, le pointage le plus élevé et le meilleur coup roulé. On a également tenu une vente aux enchères par écrit d'articles donnés par des artisans de Granville Island, vente qui a permis d'amasser de très précieuses sommes additionnelles.

« Cet événement s'est acquis la réputation d'être l'un des meilleurs tournois de golf de l'industrie », a affirmé Paul Olynk, souscripteur de logements collectifs et co-organisateur de l'activité. « Cette année nous avons dû réserver un deuxième terrain afin de permettre à tous les intéressés de participer. »

« C'est une excellente façon de nous rassembler et de remercier nos clients dans une ambiance agréable et décontractée, tout en recueillant des fonds pour une cause très louable. » ■

AVEC REGRET

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

RETRAITÉS/EMPLOYÉS	DATE	POINT DE SERVICE/DIVISION
Kris Tirnanich	31 mai	Bureau de Kitchener
Harold Moore (employé)	6 juin	Aide au logement, Bureau de Winnipeg
Ronald Collier	16 juin	Division des ressources humaines, B.N.
Alma Keirnan	19 juin	Bureau de Kingston
Gérard Latour	26 juin	Bureau de Montréal
Gisela Lill	4 juillet	Division des services administratifs, B.N.
Diane Sare	8 juillet	Division des services administratifs, B.N.
Monika Birt	19 juillet	Bureau national
Salvatore Barillaro	20 juillet	Bureau de Montréal
Marie Asseff	13 août	Bureau de Thunder Bay
René Brodeur	19 septembre	Bureau de Sherbrooke
Lina Suess	19 septembre	Division des services administratifs, B.N.
Mireille Poulin	21 septembre	Cabinet du Ministre

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

A CLOSER LOOK ...

At dispelling the “myths about ITD” with National Office’s Bob Lavalliere

In this regular 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 IT Division’s Bob Lavalliere, and what he calls the “Top Five Myths About ITD” at CMHC.

Ask Bob Lavalliere to sum up his career at CMHC in 10 words or less, and he’ll tell you it’s been “a heck of a learning experience.”

For the past five years, Bob has served as Manager of Client Services and Production Support for CMHC’s Information Technology Division (or ITD). In a nutshell, this means doing a little bit of almost everything, from working with the IT Help Desk and **emili** SWAT team, to disaster recovery, application support, working with outside contractors and more.

But when he first joined the Corporation 23 years ago, ITD—and for that matter, the term “Information Technology”—didn’t even exist.

“I’ve always worked in IT,” Bob says; “but our name has changed at least six or seven times over the years.”

After having spent 10 years working in computer operations at McGill University, in 1980, Bob decided it was time for a change. He took a year’s sabbatical, moved to Ottawa and, after applying for a job he’d seen advertised in the newspaper, was offered the position of Supervisor of outside services with what would eventually become CMHC’s ITD.

The rest, as they say, is history.

“I’ve never regretted a minute of it,” Bob says. “I love this place! I love the culture, the people. It’s not the easiest job, but it is the most challenging, and rewarding.”

According to Bob, as the use of computer and Internet technologies by staff has skyrocketed, one of the main challenges has become dispelling many of the myths that employees still have about IT, and its role in their daily working life.

“Many people think that what IT does is magic,” Bob explains. “They have a problem, and we can immediately make it disappear. But there are a lot of people behind the scenes who work very hard to make it all happen. And there are still a lot of myths and half-truths out there about ITD-related matters.”

In fact, when it comes to ITD and CMHC, there are five key myths that Bob would love to “debunk” once and for all.

MYTH #1: SPAM can be easily filtered from “business” e-mail

As with nearly every other major organization in the world, many CMHC staff receive numerous unsolicited commercial and nuisance e-mail (or “SPAM”) every day. Unfortunately, no technical solution can stop 100 per cent of SPAM mail, without also filtering out all the legitimate e-mail as well.

“ITD is currently in the process of researching and reviewing available SPAM filter solutions that will fit in our architecture,” Bob says. “However, staff should be aware that ITD has to avoid any solution that could significantly increase performance issues in our technical infrastructure and that would block legitimate e-mails.”

CMHC employees can do their part to minimize SPAM by getting to know the Corporation’s current Internet Usage Guidelines, available in IT Online. And when it comes to sending unsolicited e-mail, Bob also raises the point that the other side of the coin is equally true.

“Under no circumstances should unsolicited marketing or informational e-mails be sent to individuals or companies who have not approved the use of their address for this purpose,” he says. “This practice could result in CMHC being ‘blocked’ from sending electronic mail by service providers if complaints are lodged against us.”

MYTH #2: There are no implications to using the Internet during business hours

Although primarily intended for business purposes, CMHC does allow reasonable use of its Internet facilities



Bob Lavalliere

COUP D'OEIL SUR...

La dissipation des « mythes à propos des TI » avec Bob Lavalliere du Bureau national

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 Bob Lavalliere de la Division des technologies de l'information (DTI), et de ce qu'il appelle les « cinq principaux mythes à propos des TI ».

Demandez à Bob Lavalliere de résumer sa carrière à la SCHL en moins de 10 mots et il vous répondra que ça a été « toute une expérience d'apprentissage ».

Depuis cinq ans, Bob est directeur des Services aux clients et du soutien de la production à la Division des technologies de l'information (DTI) de la SCHL. En bref, cela veut dire que Bob fait un peu de tout, de la collaboration avec le Groupe d'assistance et l'équipe technique **emili**, à la reprise des activités après un sinistre, en passant par le soutien des applications, les travaux avec les entrepreneurs externes et plus encore.

Quand Bob s'est joint à la Société il y a 23 ans, la DTI – et même le terme « technologie de l'information (TI) », en fait – n'existait pas encore.

« J'ai toujours travaillé dans le domaine des TI, signale-t-il, mais la façon de désigner ce secteur a changé au moins six fois durant ma carrière ».

Après 10 ans au sein de l'exploitation informatique à l'Université McGill, Bob décide en 1980 qu'il est prêt pour un changement. Il prend donc une année sabbatique, déménage à Ottawa et, après avoir répondu à une offre d'emploi dans le journal, se voit offrir le poste de superviseur des services externes dans ce qui devait devenir la DTI à la SCHL.

Le reste, comme on dit, est une histoire connue.

« Je n'ai jamais regretté ce choix, affirme Bob. J'aime cet endroit! J'aime la culture de l'organisation et les gens qui la composent. Ce n'est pas un travail facile, mais c'est le plus stimulant et le plus gratifiant qui soit. »

Selon Bob, compte tenu de la croissance exponentielle de l'utilisation des technologies informatiques et d'Internet par les employés, un des principaux défis consiste à dissiper les nombreux mythes qui demeurent à propos des TI dans l'esprit des employés, et du rôle de celles-ci dans leur travail quotidien.

« Beaucoup de gens croient que notre travail relève de la magie, explique Bob. Lorsqu'un problème surgit, ils croient que nous pouvons le faire disparaître instantanément. Mais il y a toute une équipe à l'arrière-plan qui travaille d'arrache-pied pour rendre la chose possible. Et un grand nombre de mythes et de demi-vérités au sujet des TI continuent d'être véhiculés ».

En fait, en ce qui concerne les TI à la SCHL, il y a cinq mythes que Bob aimerait bien « déboulonner » une fois pour toutes.

PREMIER MYTHE : On peut facilement séparer les « polluriels » des courriels légitimes.

Comme dans la plupart des grandes organisations du monde, de nombreux employés de la SCHL reçoivent régulièrement des courriels non sollicités (des « polluriels »).

Malheureusement, il n'existe aucune solution technique permettant d'intercepter la totalité des courriels indésirables, sans que cela nuise également à la distribution des courriels légitimes.

« La DTI évalue actuellement les solutions de filtrage pouvant être installées dans notre environnement, affirme Bob. Toutefois, les employés doivent comprendre que la DTI doit éviter toute solution pouvant avoir une incidence grave sur les performances de l'infrastructure technique et empêcher la distribution des courriels légitimes ».

Les employés de la SCHL peuvent faire leur part pour réduire la fréquence des polluriels en consultant les lignes directrices actuelles de la Société sur l'utilisation d'Internet, accessibles à partir de TI en ligne. Bob fait remarquer que ces lignes directrices s'appliquent aussi à l'envoi de courriels non sollicités.

« On ne doit en aucune circonstance envoyer des courriels promotionnels ou d'information à des personnes ou sociétés n'ayant pas approuvé l'utilisation de leur adresse à cette fin, ajoute-t-il. Cette pratique pourrait entraîner le blocage, par les fournisseurs de services Internet, des courriels en provenance de la SCHL, si des plaintes étaient portées contre nous. »

by staff on personal time. However, everyone accessing the Internet needs to be aware of the ramifications of their activities, and act responsibly to ensure that Internet usage doesn't interfere with or degrade our network.

In recent years, instances of network congestion and slower system response times have increased in direct connection to the growth of the Internet and its use by staff. The most damaging activities are those that occupy large amounts of bandwidth, such as downloading video or audio files during peak periods, distributing chain letters via e-mail or e-mailing large graphic and audio files (like Greeting Cards, which are both huge resource users and prime targets for virus attacks) to both internal and external sources.

"As part of our network monitoring, operational analysis is conducted on a regular basis," Bob notes. "Inappropriate use of CMHC computer resources has had to be brought to the attention of employees and their supervisors. Again, we urge all staff to become familiar with our Internet Usage Guidelines available on IT on-line and Standards of Conduct available in HR on-line."

MYTH #3: There's no harm in not properly signing off every day

"The major issue that affects computers not 'properly' signed off," Bob says, "is the risk of being infected with a virus. Having to sign on to your computer daily initiates our network anti-virus software, which reviews and updates your computer with the latest anti-virus files."

When in doubt ...

Finally, when in doubt about any of these or other IT-related matters, Bob urges all employees to visit the wealth of IT information available in IT Online. If the information you're looking for isn't there, just send an e-mail to "IT Client Services".

Therefore, if you rarely sign off your computer, your computer's anti-virus software is not being kept up-to-date and your computer is more likely to be the target of a virus. It's also extremely important to remember to delete any unsolicited or suspicious e-mail you receive—especially those containing attachments.

MYTH #4: It's OK to save files to my P:\ or W:\ LAN Network drive

CMHC's LAN Network drives house a huge assortment of important network and business software and applications. This entire network has nonetheless been severely compromised on more than one occasion, usually due to a lack of critical space.

To keep our P:\ and W:\ drives up and running efficiently and reliably, all CMHC staff must store all corporate documents in a Lotus Notes Document Database, rather than saving them to their LAN drives.

"The P:\ LAN network drive should be used only to store limited personal documents and applications," Bob says; "and those files like Approach or Microsoft Access database files, which can't be stored effectively in a Lotus Notes document."

To better understand what does—or doesn't—constitute a CMHC Corporate Record, check out the relevant document created by Administrative Services, and available on Admin on-line.

MYTH #5: There's no problem with keeping all my e-mails in my Lotus Notes Mail database

"As with our LAN network, ITD has faced several critical situations that compromised our e-mail environment," Bob says.

"Again, in most of these situations, the underlying problem stemmed from severe disk storage. In several instances, we narrowly avoided our mail servers crashing as a result of the severe disk storage shortage. In these cases, the actions and conduct of a small percentage of staff can have a large impact on the Corporation as a whole."

To keep CMHC's mail server performing well, all employees should delete personal e-mails once they have read them, and move any e-mail that is a CMHC corporate record to a Lotus Notes Document Database. ■

Who Should We Call?

If you become ill or need medical help while at work, does your Manager know how to reach a member of your family to let them know? To identify your emergency contact, just go to HR on-line | My Data, and click on "Emergency Contact."



Dans le doute...

Enfin, en cas de doute pour tout ce qui concerne les TI, Bob vous invite à parcourir la mine de renseignements que constitue TI en ligne. Si ce que vous recherchez ne s'y trouve pas, envoyez simplement un courriel à l'adresse « Services aux clients TI ».

DEUXIÈME MYTHE : L'utilisation d'Internet durant les heures de bureau n'a aucune incidence.

Bien qu'il soit principalement destiné à un usage professionnel, la SCHL permet à ses employés d'utiliser Internet à des fins personnelles pendant les heures de travail, pourvu que ce soit de façon raisonnable. Toutefois, les employés doivent être conscients des répercussions de leurs activités et agir de manière responsable, afin d'éviter que celles-ci ne perturbent le fonctionnement ou les performances du réseau.

Ces dernières années, l'augmentation de l'utilisation d'Internet par le personnel s'est accompagnée d'une congestion et d'un ralentissement marqués des réseaux. Les activités les plus nuisibles sont celles qui occupent une grande partie de la bande passante, comme le téléchargement de fichiers vidéo ou audio durant les périodes de pointe, la distribution de chaînes de courriels ou l'envoi de fichiers graphiques ou audio volumineux (comme les cartes de souhaits, qui sont à la fois très gourmandes en ressources et constituent des vecteurs de choix pour les virus), à l'intérieur comme à l'extérieur de la Société.

« Dans le cadre de nos activités de surveillance du réseau, nous procédons de façon régulière à une analyse de l'utilisation qui en est faite, indique Bob. Nous avons déjà dû porter à l'attention d'employés et de leur superviseur l'utilisation inappropriée des ressources informatiques de la SCHL. Encore une fois, nous invitons fortement les employés à bien connaître nos lignes directrices sur l'utilisation d'Internet accessible sur TI en ligne, et nos normes de déontologie, que vous retrouverez sur RH en ligne. »

TROISIÈME MYTHE : Cela ne pose aucun problème si je n'éteins pas mon ordinateur correctement chaque jour.

« Un grave problème peut se produire si l'ordinateur n'est pas éteint correctement chaque jour, indique Bob, et c'est le risque de contamination par un virus informatique. En effet, lorsque que vous allumez votre ordinateur, le logiciel antivirus du réseau passe en revue votre poste de travail et y installe au besoin les versions les plus récentes des fichiers antivirus ».

Si vous éteignez rarement votre ordinateur, votre logiciel antivirus ne sera pas mis à jour et vous deviendrez ainsi beaucoup plus vulnérable aux virus. Il est aussi extrêmement important de se rappeler de supprimer tous les courriels non sollicités ou suspects que vous recevez – surtout ceux qui contiennent des rattachements.

QUATRIÈME MYTHE : Je peux enregistrer tous mes fichiers sur les lecteurs P: ou W:.

Les lecteurs réseau de la SCHL contiennent une multitude d'applications et de logiciels importants nécessaires au fonctionnement du réseau et aux activités de la Société. Le réseau a toutefois été fragilisé à plus d'une reprise, principalement en raison d'un manque d'espace critique.

Pour garantir le fonctionnement optimal des lecteurs P: et W:, tous les

employés de la SCHL doivent enregistrer les documents de la Société dans des bases de documents Lotus Notes, au lieu de les laisser sur les lecteurs réseau.

« On ne doit se servir du lecteur P: que pour enregistrer un nombre limité d'applications et de documents personnels, explique Bob, ou encore des fichiers de bases de données Approach ou Microsoft Access qui ne peuvent être enregistrés efficacement dans un document Lotus Notes ».

Pour mieux comprendre ce qui constitue un document de la Société, consultez la documentation pertinente créée par les Services administratifs et accessible à partir de Admin en ligne.

CINQUIÈME MYTHE : Il n'y a rien de mal à conserver tous mes messages dans ma base de courriel Lotus Notes.

« Comme dans le cas du réseau local, la DTI a dû faire face à plusieurs situations critiques qui ont mis en péril notre environnement de messagerie électronique », indique Bob.

« Encore une fois, dans la plupart de ces situations, le problème a été causé par un sérieux manque d'espace disque. À plusieurs reprises, nous avons évité de peu que nos serveurs de courriel tombent en panne en raison d'un grave manque d'espace. Dans de tels cas, les actions et la conduite d'une petite fraction du personnel peuvent avoir des répercussions majeures pour l'ensemble de la Société. »

Pour garantir le bon fonctionnement des serveurs de courriel, les employés doivent supprimer dès que possible les messages personnels et déplacer les messages qui doivent être conservés dans les bases de documents de la Société. ■

Qui doit-on appeler?

Votre gestionnaire sait-il quel membre de votre famille avertir si vous êtes pris d'un malaise ou devez recevoir des soins médicaux pendant que vous êtes au travail? Pour inscrire le nom de la personne à joindre en cas d'urgence, accédez à RH en ligne | Mes données et cliquez sur « Personne à appeler en cas d'urgence ».

ST. JOHN'S POINT OF SERVICE NEWS

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

UN INSTANTANÉ DE LA SCHL

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



Virginia Salares delivering IAQ seminar to Respiratory Therapists, St. John's, Newfoundland.

Virginia Salares présentant un séminaire sur la QAI à des inhalothérapeutes, à St. John's (Terre-Neuve).



Virginia Salares pendant son séminaire sur la qualité de l'air intérieur au salon de l'habitation de 2003 à St. John's.

Virginia Salares - Home Show 2003 - St. John's delivering the Indoor Air Quality presentation.

This spring has been quite busy for St. John's, ranging from presenting several well-attended seminars to sponsoring a record-breaking home show!

First, in April, we delivered a seminar on *Water Penetration at Windows* with Silvio Plescia of National Office. Then, in May, we had the privilege of partnering with expert speaker Dr. Virginia Salares in two Indoor Air Quality Seminars co-sponsored by the Newfoundland and Labrador Lung Association—one public event held on May 1st, and a second session for the medical profession held at the College of the North Atlantic on May 5th.

In recognition of our partnership with the Lung Association, CMHC was awarded a Certificate of Appreciation during the Association's annual Recognition and Awards for Volunteers, Corporate Supporters and Community Partners. Dr. Salares' next stop was Home Show 2003, where she delivered three more IAQ sessions as a guest speaker in the Feature Theatre. CMHC participated in the event as a platinum sponsor, and even Roofus, our unofficial mascot, put in an appearance. Held at the city's new Civic Centre, the show was a fabulous event, with the Home Builders doubling their booth holders (180) and visitors to the show (18,000)—a huge success by any measure! ■

Ce printemps a été une période de grande activité à St. John's, avec la présentation de plusieurs séminaires très courus ainsi que le parrainage d'un salon de l'habitation qui a battu tous les records!

Tout d'abord en avril, le point de service a donné un séminaire sur *l'infiltration d'eau au pourtour des fenêtres* avec Silvio Plescia du Bureau national. Puis, au mois de mai, le point de service a eu le privilège d'organiser deux séminaires sur la qualité de l'air intérieur, co-parrainés par la *Newfoundland and Labrador Lung Association*, avec la participation de Virginia Salares, à titre de conférencière spécialiste en la matière. Un séminaire public s'est déroulé le 1^{er} mai et un autre s'adressant aux professionnels de la santé s'est tenu le 5 mai au College of the North Atlantic.

La SCHL a reçu, en reconnaissance de son partenariat avec la *Newfoundland and Labrador Lung Association*, un certificat de reconnaissance, lors de la cérémonie annuelle de reconnaissance et la remise des prix de l'Association pour reconnaître le travail des bénévoles, des supporters d'entreprise et des partenaires de la collectivité. M^{me} Salares a ensuite été invitée à donner trois autres conférences sur la qualité de l'air intérieur, à l'occasion du salon de l'habitation de 2003, qui se tenait dans le Feature Theatre et dont la SCHL est le commanditaire principal, et même Roofus, notre mascotte non officielle, a participé à l'événement. Cette exposition, qui s'est déroulée au centre municipal, a été un événement extraordinaire, l'association des constructeurs d'habitations ayant doublé le nombre de détenteurs de kiosques (180) et le nombre de visiteurs ayant grimpé à 18 000 – un succès incomparable! ■