



# PERSPECTIVE

VOLUME 40, N°1, 2004



## FOCUS ON VISIBILITY!

- Building Visibility—and the CMHC Brand!
- Know Your Board
- New Family of Communications Tools

## LA VISIBILITÉ EN PERSPECTIVE!

- Accroître la visibilité de la SCHL – et renforcer son image de marque!
- Les membres de votre Conseil d'administration
- Un nouvel ensemble d'outils de communication



Canada 

## EDITORIAL STAFF

### ACTING MANAGER, COMMUNICATIONS

Grace Thrasher

### EDITOR-IN-CHIEF

Suzanne Perras Campbell  
Communications

### WRITING AND EDITING

David A. V. Elver  
Communications Inc.

### DESIGN AND PRODUCTION

Daren MacGowan  
Graphic Design

### TRANSLATION AND PROOFREADING

Linguistic Services, NO

### CONTRIBUTORS

Assisted Housing, NO  
**Sylvie Rancourt**

Human Resources, NO  
**Cecilia Lee**

Insurance and Securitization, NO  
**Lise Major**

Innovation Secretariat, NO  
**Lori Gandy**

Policy and Research, NO  
**Sue Ann Rothwell**

British Columbia and Yukon  
**Jeanette Wilkinson**

Prairie, Nunavut and NWT  
**Sophie Dupuis**

Ontario  
**Beth Bailey**

Quebec  
**Julie Cohen**

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

## IN THIS ISSUE

- 4 **Building Visibility—and the CMHC Brand!**
- 6 **Conferences and Events Across Canada**
- 8 **A Closer Look . . .**
- 12 **Know Your Board**
- 14 **Our New Minister**
- 16 **Brand Essentials**
- 18 **Pension and Benefits Corner**
- 20 **New Housing Projects Spring up Across Canada**
- 22 **Your Four-Step Personal Development Plan**
- 24 **Linguistics Column**
- 26 **Pay Group Celebrates 10-Year Anniversaries**
- 28 **The Results Are In!**
- 30 **Dispatches from CMHC International**
- 32 **Atlantic Canada Home**
- 34 **The 2004 Housing Awards**
- 34 **With Regret**
- 36 **Bragging Rights!**
- 38 **“Triple Spotlight” Attracts Record Numbers in Quebec**
- 40 **Making Headlines From Coast to Coast**



## 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](mailto:perspective@cmhc-schl.gc.ca), by phone at (613) 748-2094 or by fax at (613) 748-4072.

## DANS CE NUMÉRO

- 5 Accroître la visibilité de la SCHL – et renforcer son image de marque!
- 7 Conférences et activités au Canada
- 9 Coup d’œil sur...
- 13 Votre Conseil d’administration
- 15 Notre nouveau ministre
- 17 À vos marques
- 19 La rubrique sur les pensions et les avantages sociaux
- 21 Production de nouveaux ensembles de logements partout au Canada
- 23 Votre plan de perfectionnement individuel en quatre étapes
- 25 Chronique linguistique
- 27 Trois membres du groupe du jour de paye fêtent leurs 10 années de service
- 29 Voici les résultats!
- 31 Dépêches de SCHL International
- 33 Le Programme de maisons du Canada atlantique
- 35 Les Prix d’excellence en habitation de 2004
- 35 Avec regret
- 37 La parole aux grands parleurs!
- 39 « Triple éclairage » attire un nombre record de personnes au Québec
- 40 Faire les grands titres, d’un bout à l’autre du pays

## 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](mailto:perspective@cmhc-schl.gc.ca), par téléphone au (613) 748-2094, ou par télécopieur au (613) 748-4072.

### PERSONNEL DE RÉDACTION

#### DIRECTRICE INTÉRIMAIRE DES COMMUNICATIONS

Grace Thrasher

#### 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

Cecilia Lee

Assurance et titrisation, BN

Lise Major

Secrétariat à l’innovation, BN

Lori Gandy

Politiques et Recherche, BN

Sue Ann Rothwell

Colombie-Britannique et Yukon

Jeanette Wilkinson

Prairies, Nunavut et T.N.-O.

Sophie Dupuis

Ontario

Beth Bailey

Québec

Julie Cohen

Atlantique

Dawn Ring

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



# BUILDING VISIBILITY - AND THE CMHC BRAND!

Whether it's insuring mortgages for millions of homeowners, conducting research into market trends or housing innovations, providing housing assistance to lower-income Canadians, fuelling the success of the housing industry at home and abroad, or helping to build stronger communities from coast to coast, we all know about the importance of the work CMHC does for all Canadians.

But if those we're trying to help don't know who we are or what we have to offer, then even our best efforts could easily fall by the wayside. That's where the importance of building visibility and awareness of "the CMHC brand" among all our key audiences comes into play.

Building and communicating a clear, strong and consistent brand image can help make the CMHC name stand for something of real and lasting value to our clients. It increases the recognition of what we do and what we have to offer. It promotes a broader and deeper understanding of our products, programs and services. Perhaps most importantly, a strong CMHC brand plays a key role in increasing client loyalty, and fostering long-term relationships.

This year, CMHC is continuing or introducing a wide range of both traditional and innovative initiatives aimed at increasing our visibility among all our clients and stakeholders—and making sure that more Canadians than ever think CMHC, whenever they think about housing in Canada!

## New Family of Communications Tools

For one example, CMHC is preparing to unveil a whole new family of corporate communications tools.

As the old saying goes, you only get one chance to make a first impression. So to make sure that our first impression is a good one, CMHC is currently developing a new family of corporate collateral materials to help us communicate who CMHC is—and what we can do for Canadians in all walks of life!

In the past, most of CMHC's publications have been directed at a specific audience or group of audiences—Canadian consumers, for example, or housing professionals. These new tools, however, will enable CMHC to present an overview of everything we have to offer Canadians, in all our business areas and activities. What's more, they will allow us to do so in a way that is clear, consistent, professional and client-focused.

"CMHC already had a wide variety of very effective publications, targeted to specific audiences, business lines or geographic areas," explains Peter De Barros, Acting Director of Corporate Relations and Communications at National Office.

"But in response to requests from many of the business lines and regions, we examined exactly what we had, and how it was being used. We realized that we needed some new tools that were both concise and client-focused, but which convey the incredible range of activities CMHC carries out to help both consumers and the housing industry."

"To fill this gap, we're creating a new family of communications products that are written in plain, simple language, convey a personal and welcoming look and feel, and will help present a clear, consistent image of the Corporation."

The new pieces should be available by this spring or summer, and will include a Brochure, an electronic PowerPoint presentation, a pocket-sized kit folder and a bookmark. In addition to these core pieces, a number of related "family publications"—such as brochures targeting builders and realtors—are also being updated, and provided with the high impact new look and feel.

Once completed, the new communications materials will be widely distributed to both consumer and industry audiences at events such as trade shows, meetings, presentations, public or sponsored events and many

more.

While the project was coordinated by Communications, the final product is a true team effort, involving all business lines at National Office and the regions. Together, these new tools will help provide all our key audiences with a clear snapshot of CMHC, and of the many ways we're working to help create vibrant, healthy communities across the country.

## CMHC Is on the Air!

2004 also promises to be an exciting year for CMHC on Canada's airwaves, as the Corporation is set to receive more TV coverage than ever before!

In the Ontario region, three separate television initiatives are scheduled to continue, expand or begin across the province. First, as part of last year's consumer campaign, 26 television interviews were scheduled to air on CP 24 in Toronto between the beginning of spring and October 15th. However, thanks to the efforts of Ontario Business Centre Communications and Marketing staff, the weekly interviews have continued



# ACCROÎTRE LA VISIBILITÉ DE LA SCHL – ET RENFORCER SON IMAGE DE MARQUE!

Qu'il s'agisse d'assurer les prêts hypothécaires de millions de propriétaires d'habitations, de faire des recherches sur les tendances du marché ou l'innovation en matière d'habitation, de fournir une aide en matière de logement aux Canadiens à revenu peu élevé, d'accroître la réussite du secteur de l'habitation au Canada et à l'étranger ou de contribuer à renforcer les collectivités d'un bout à l'autre du pays, nous savons tous que la SCHL accomplit un travail important pour les Canadiens.

Cependant, si les personnes que nous essayons d'aider ignorent ce que nous sommes ou ce que nous pouvons leur offrir, tous nos efforts les plus louables pourraient facilement passer inaperçus. C'est pourquoi il importe de bien faire connaître l'image de marque de la SCHL et d'en augmenter la visibilité auprès de tous nos publics cibles.

En élaborant et en communiquant une image de marque claire, forte et uniforme, on peut faire en sorte que le nom de la SCHL représente une entité d'une valeur réelle et durable pour nos clients. Une telle image de marque accroît la reconnaissance de ce que nous faisons et de ce que nous avons à offrir. Elle favorise une plus grande compréhension de nos produits, programmes et services. Surtout, une image de marque solide est essentielle pour renforcer la loyauté de nos clients et nouer des relations à long terme.

Cette année, la SCHL poursuit ou entreprend une vaste gamme d'initiatives traditionnelles et novatrices visant à accroître notre visibilité auprès de nos clients et des intervenants du secteur de l'habitation — pour s'assurer que les Canadiens seront plus nombreux que jamais à penser à la SCHL à chaque fois qu'ils songeront à l'habitation au Canada!

## Un nouvel ensemble d'outils de communication

Dans le but d'accroître sa visibilité, la SCHL se prépare notamment à dévoiler un nouvel ensemble complet d'outils de communication pour la Société.

Chacun le sait, on ne peut effacer une première impression. Assurez-vous donc qu'elle est bonne. La SCHL élabore actuellement un nouvel ensemble de documents accessoires pour lui

permettre d'expliquer sa raison d'être et l'aide qu'elle peut procurer aux Canadiens de tous horizons.

Par le passé, la plupart des publications de la SCHL s'adressaient à un public ou à des groupes de publics particuliers, comme par exemple les consommateurs canadiens ou les professionnels de l'habitation. Cependant, grâce à ces nouveaux outils, la SCHL pourra donner un aperçu de ce qu'elle peut offrir aux Canadiens, dans tous ses domaines et types d'activités. Mieux encore, elle pourra l'expliquer de façon claire et simple, uniforme, professionnelle et axée sur les clients.

« La SCHL disposait déjà d'une grande diversité de publications très efficaces, ciblant des publics précis, dans des domaines d'activités ou des secteurs géographiques particuliers, explique Peter De Barros, directeur intérimaire des Relations et des communications de la Société au Bureau national. »

« Néanmoins, en réponse à des demandes provenant de nombreux domaines d'activités et régions, nous avons examiné tous les outils que nous possédions et étudié l'usage qui en était fait. Nous avons reconnu que nous avions besoin de nouveaux outils qui soient à la fois concis, axés sur la clientèle et qui décrivent le formidable éventail d'activités que réalise la SCHL, tant au profit des consommateurs que du secteur de l'habitation. »

« Nous avons comblé cette lacune en créant un nouvel ensemble de produits de communication, à l'aspect attirant et individuel, rédigés dans une langue claire et simple et qui aident à présenter une image limpide et uniforme de la Société. »

Ce nouvel ensemble de documents, prévu pour ce printemps ou cet été comprend une brochure, un exposé électronique en PowerPoint, une trousse d'information de format de poche et un signet. Outre ces documents de base, nous révisons présentement un certain nombre de publications connexes, notamment des brochures destinées aux constructeurs et aux agents immobiliers, selon la même présentation hautement efficace, personnelle et attirante.

Lorsqu'ils seront tous produits, les nouveaux outils de communication seront largement distribués parmi les

consommateurs et les publics du secteur, à l'occasion de salons commerciaux, de rencontres, d'exposés ou d'événements publics ou parrainés et bien d'autres encore.

Les Communications ont certes coordonné ce projet, mais le résultat final est le fruit d'un véritable travail d'équipe, appelant la participation de tous les domaines d'activité au Bureau national et dans les régions. Collectivement, ces nouveaux outils nous permettront d'offrir à nos publics-cibles un instantané limpide de la SCHL et des nombreux aspects de ses activités afin d'aider à créer des collectivités vibrantes et saines d'un bout à l'autre du pays.

## La SCHL à la télévision!

L'année 2004 promet d'être captivante pour la SCHL, car la Société sera présente à la télévision canadienne plus que jamais auparavant!

Dans la région de l'Ontario, trois émissions de télévision distinctes sont prévues continuer, s'amplifier ou débiter à l'échelon de la province. Tout d'abord, dans le cadre de la campagne de publicité auprès des consommateurs de l'an dernier, la diffusion de 26 entrevues télévisées a été prévue sur la chaîne CP 24 à Toronto entre le début du printemps et le 15 octobre. Cependant, grâce aux efforts du personnel des Communications et du marketing dans le Centre d'affaires de l'Ontario, les entrevues hebdomadaires se sont poursuivies tous les mardis après le 15 octobre et nos rapports avec le réseau ont permis à la SCHL d'être invitée à participer aux programmes de logement très suivis *Homepage* et *Hot Property*.

La chaîne MCTV dans le nord de l'Ontario, diffuse un segment de la SCHL intitulé « *CMHC'S About Your House* », tous les dimanches à 18 h 45. Animée par Arnie Gallo, le représentant de la Société pour la région de l'Ontario, l'émission de 10 minutes présente des entrevues avec du personnel de la région de l'Ontario dans différents domaines d'activité et met en valeur les publications de la SCHL. Par ailleurs, à Kingston, la chaîne CKWS TV diffusera toutes les semaines des segments de programme de logement de deux à trois minutes aux informations de 18 h.

on Tuesdays since October 15, and our relationship with the network has led to CMHC appearances on the popular *Homepage* and *Hot Property* housing programs.

On MCTV in Northern Ontario, a CMHC segment called *CMHC's About Your House* airs every Sunday at 6:45 p.m. Hosted by Ontario Corporate Representative Arnie Gallo, the 10-minute show features interviews with Ontario Region staff from different business areas and promotes CMHC publications. Plus, in Kingston, CKWS TV will run a two-three minute weekly housing segment on the 6:00 p.m. news with Ontario Corporate Representative André Robichaud, based on the *About Your House* fact sheets and other CMHC research topics.

In the Atlantic Region, following a brief hiatus, the popular *Live at Five* news program on ATV resumed its regular *About Your House Series* in July 2003. These tip segments have been airing since 1999, and the 100th segment is scheduled to air in June 2004.

Finally, building on the success of the Ontario pilot program, CMHC TV spots on homebuying and renovation will appear throughout the year on CHUM Television in Toronto and Vancouver, TVA in Quebec and the national specialty channels

MuchMoreMusic and Space. Starting February 15, 26 one-minute spots featuring CMHC staff members will air on the evening news for CHUM TV in Vancouver.

### CMHC's Media Plan Extends a Focus on Industry

Communications, Marketing and Research and Information Transfer are meanwhile working together to develop a series of in-depth media articles for publication in housing industry periodicals across Canada.

Written "by and for housing professionals," the articles allow CMHC researchers to speak in their own areas of expertise, to audiences ranging from builders, renovators, developers and manufacturers to architects, planners, home inspectors and more. As a result of this collaborative effort, a total of 24 potential publications have been identified, and articles have been prepared on such topics as: Design Charrettes, Green Roofs, Precast Concrete, Residential Intensification, Residential Street Pattern Design, and CMHC's *Renovator's Technical Guide*.

### What do Canada's journalists think of us?

Finally, to assess the impact of our media relations activities, CMHC's

Media Relations Group purchased a number of questions as part of the *2003 Ipsos-Reid Canadian Media Relations Review*.

Over 100 print and broadcast journalists and editors at the national, regional and local levels were asked to rate CMHC media relations as either positive, negative or neutral. The results were the highest media relations ranking of any government or private organization, with 55 per cent rating CMHC as positive—and only 5 per cent rating us as negative!

In addition, the journalists surveyed were asked to provide feedback on what CMHC was doing well, and what it needs to improve on. Our strong suits were identified as preparing informative, professional news releases, being accessible and knowledgeable, and providing good information, data and statistics. Suggestions for improvement included developing a greater variety of topics, increasing personal contact and providing both more background material and more suggestions on how to use our information.

Together, these are all just a few of the many ways the Corporation is working to reach our audiences, increase our visibility—and help build the CMHC brand! ■

## 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 Tour:** May 30 to June 3 in Vancouver/Victoria
- **CMHC Board of Directors Tour:** August 15 to 19 in Newfoundland

### Some events in which CMHC will be taking part in 2004:

- **Canadian Real Estate Association (CREA):** March 28 in Ottawa
- **National Aboriginal Housing Association (NAHA):** March 28 to 31 in Vancouver
- **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):** October 16 to 19 in Whistler
- **Canadian Institute of Mortgage Lenders and Brokers (CIMBL):** November 21 to 23 in Toronto

Ils seront conçus d'après les feuillets documentaires *Votre maison* et d'autres thèmes de projets de recherche de la SCHL et seront animés par André Robichaud, le représentant de la Société pour la région de l'Ontario.

Dans la région de l'Atlantique, après une brève interruption, le célèbre programme d'information « *Live at Five* » sur la chaîne ATV a repris sa rubrique régulière de la série *Votre maison* en juillet 2003. Ces segments de conseils pratiques sont diffusés depuis 1999, et le 100<sup>e</sup> segment est prévu en juin 2004.

Enfin, exploitant le succès du programme pilote de l'Ontario, les annonces-éclair à la télévision portant sur l'achat et la rénovation de la maison seront diffusées tout au long de l'année sur la chaîne de télévision CHUM à Toronto et à Vancouver, sur la chaîne TVA au Québec et les chaînes thématiques nationales MuchMoreMusic et Space. À compter du 15 février, la chaîne de télévision CHUM à Vancouver, diffusera 26 annonces-éclair d'une minute, présentées par des membres du personnel de la SCHL au journal télévisé du soir.

### Le plan média de la SCHL vise le secteur de l'habitation

Entre temps, les Communications, le Marketing ainsi que la Recherche et

diffusion de l'information collaborent pour produire une série d'articles détaillés qui paraîtront dans les périodiques spécialisés du domaine de l'habitation partout au Canada.

Les articles, rédigés par et pour les professionnels du secteur de l'habitation, permettent aux chercheurs de la SCHL de parler de leur spécialité à un auditoire varié, constitué entre autres de constructeurs, de rénovateurs, de promoteurs, de manufacturiers, d'architectes, de planificateurs et d'inspecteurs de maison. Grâce à un travail d'équipe, nous avons répertorié 24 publications possibles et des articles ont été rédigés sur des sujets comme les charrettes de conception, les terrasses-jardins, le béton préfabriqué, la densification résidentielle, la conception du réseau de rues résidentielles et le *Guide technique du rénovateur* (produit par la SCHL).

### Que pensent de nous les journalistes au Canada?

Enfin, pour évaluer les effets de nos activités de relations avec les médias, le Groupe des relations avec les médias de la SCHL s'est procuré un certain nombre de questions dans le cadre du 2003 *Ipsos-Reid Canadian Media Relations Review*.

On a demandé à plus de 100 journalistes et éditeurs de la presse écrite et de la radiotélévision aux niveaux national, régional et local de déterminer si les relations entre la SCHL et les médias étaient positives, négatives ou neutres. Parmi tous les organismes publics ou privés, la SCHL a obtenu les résultats les plus élevés : 55 % des répondants lui ont donné une cote positive contre seulement 5 % qui lui ont attribué une cote négative!

De plus, on a demandé aux journalistes qui ont participé à l'enquête de commenter sur les domaines dans lesquels la SCHL excelle et sur ceux à perfectionner. Selon eux, nos points forts sont nos communiqués de presse informatifs et professionnels, notre disponibilité et nos connaissances, ainsi que la diffusion d'informations, de données et de statistiques exactes. On nous suggère d'élaborer sur une plus grande gamme de sujets, d'accroître les relations personnelles et d'offrir plus de documentation et de suggestions sur les moyens d'utiliser nos produits d'information.

Ce n'est là qu'un aperçu des nombreux moyens que la Société utilise pour joindre ses publics cibles, accroître sa visibilité et promouvoir l'image de marque de la SCHL! ■

## 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.

### Activités prochaines de la SCHL :

- **Conférence des gestionnaires de la SCHL** : du 20 au 22 avril à Montréal
- **Tournée du Conseil d'administration de la SCHL** : du 30 mai au 3 juin à Vancouver/Victoria
- **Tournée du Conseil d'administration de la SCHL** : du 15 au 19 août à Terre-Neuve

### Liste des activités auxquelles la SCHL prendra part durant 2004 :

- **Association canadienne de l'immeuble (ACI)** : le 28 mars à Ottawa
- **Association nationale d'habitation autochtone** : du 28 au 31 mars à Vancouver
- **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)** : du 16 au 19 octobre à Whistler
- **Institut canadien des courtiers et des prêteurs hypothécaires (ICCPH)** : du 21 au 23 novembre à Toronto

# A CLOSER LOOK ...

## At CMHC President Karen Kinsley

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 CMHC's first woman President, Karen Kinsley...

From British Columbia to Newfoundland, at National Office and the Regions, and in all areas of the Corporation, if there's one member of the CMHC team whose name and face we all know, it's our President.

In the eight months since her appointment as President and Chief Executive Officer of CMHC, Karen Kinsley has traveled across the country, speaking to and meeting with employees, clients, partners and stakeholders from coast to coast.

But as she approaches the end of her first year as CMHC's current—and first woman—President, how well do any of us really know Karen Kinsley, including her career before CMHC, her path at the Corporation and her vision for the future of CMHC?

### An unwavering commitment to Canadian housing

If there is one constant to Karen's professional life, it is undoubtedly her unwavering focus on—and commitment to—the Canadian housing sector, which she describes as having “always been near and dear to my heart.”

A member of the Canadian Institute of Chartered Accountants and a graduate of the Bachelor of Commerce program at the University of Ottawa, Karen began her career in the private sector, working with real estate development companies in the Ottawa and Toronto areas. But even before her formal introduction to CMHC, she says that the Corporation “was always like a friend in the background.”

“At one of the firms where I worked, my employer was a former Chairman of CMHC, and a great ambassador for the Corporation. Through him, I gained a real sense of the people and value of CMHC.”

It's little wonder then that, when she was first offered a special assignment with CMHC in 1987, she accepted the challenge. The assignment was meant to last for only a few months, but as Karen says, “here I am 15 years later, so I guess I liked it, and the place liked me!”

Other special assignments soon followed in the areas of Performance Standards and Resource Allocation. Then, Karen officially joined the Corporation on a permanent basis as Director of Financial Planning.

The rest, as they say, is history. Throughout the 1990s, Karen took on a wide range of responsibilities in Finance and Corporate Services, including Finance, Treasury, Legal



Karen Kinsley

Services, IT, Administration, the Pension Fund and Corporate Secretariat. She was appointed Vice-President, Finance in 1990, Treasurer in June 1995, and Vice-President, Corporate Services and Chief Financial Officer in November 1996.

At the turn of the new millennium, however, CMHC's Insurance and Securitization Sector was faced with the task of how to thrive in what was becoming an increasingly competitive arena. In May 2000, then-President Marc Rochon asked Karen to spearhead these efforts, and she accepted the position of Vice-President, Insurance and Securitization. Her tenure with Insurance included such accomplishments as the record-breaking launch of the Canada Mortgage Bonds program, and lasted until her appointment as President in June of last year.

### Serving “four key constituencies”

Now, with more than a few months on the job under her belt, Karen says that this breadth and depth of experience—in both the public and private sectors, and in different areas of the Corporation—has been a tremendous help in carrying out her duties as President of CMHC.

“First, from the private sector, I learned that people—whether clients or employees—respected someone who was honest, and who delivered on their promises,” she explains. “These values have stuck with me ever since.”

“Second, from my experience with different areas of the Corporation, I gained a first-hand appreciation of our infrastructure and how we work from the inside out. Finally, my time dealing with external clients on the ‘front lines’ at Insurance taught me the value we bring to our clients—which I think is huge—plus the realities of how to be successful in a highly competitive environment.”



## Karen Kinsley, présidente de la SCHL

Dans cette chronique, *Perspective* vous amène sur les traces d'un de vos collègues pour vous permettre de mieux connaître ce qu'il est, ce qu'il fait et la façon dont son travail s'intègre au tableau global de la SCHL. Ce mois-ci, examinons de plus près la première présidente de la SCHL : Karen Kinsley

**D**e la Colombie-Britannique jusqu'à Terre-neuve, en passant par le Bureau national, les bureaux régionaux et tous les secteurs de la SCHL, s'il est un membre de l'équipe de la SCHL dont le nom et le visage sont connus de tous, c'est bien notre présidente.

Au cours des huit mois qui ont suivi sa nomination comme présidente et première dirigeante de la SCHL, Karen Kinsley a parcouru le Canada pour rencontrer des employés, des clients, des partenaires et des dépositaires d'enjeux d'un océan à l'autre.

Cependant, au moment où s'achève sa première année comme première présidente de la SCHL, combien d'entre nous connaissent vraiment Karen Kinsley, la carrière qu'elle a menée auparavant, le parcours qu'elle a suivi à la Société et sa vision de l'avenir de la SCHL?

### Un engagement indéfectible envers le secteur canadien de l'habitation

S'il est une constante dans la vie professionnelle de Karen, c'est sans contredit son engagement et son intérêt à toute épreuve pour le secteur canadien de l'habitation : « Je l'ai toujours chéri au plus profond de mon cœur », se plaît-elle à répéter.

Membre de l'Institut canadien des comptables agréés et titulaire d'un baccalauréat en commerce de l'Université d'Ottawa, Karen a débuté sa carrière dans le secteur privé auprès d'entreprises de promotion immobilière dans les régions d'Ottawa et de Toronto. « La Société, dit-elle, a toujours été comme un ami dans l'ombre » et ce, avant même qu'elle soit officiellement présentée à la SCHL.

« Dans l'une des entreprises où j'ai travaillé, mon employeur avait été président de la SCHL et grand ambassadeur de la Société. Grâce à lui, j'ai pu me familiariser avec l'équipe et les valeurs de la SCHL. »

On ne s'étonne donc pas que, en 1987, elle ait accepté de relever le premier défi que lui a proposé la SCHL. Il s'agissait d'une affectation spéciale qui ne devait durer que quelques mois : « Quinze ans plus tard, j'y suis encore; je suppose que j'ai aimé ce défi et qu'on m'a aimée aussi, souligne-t-elle. »

D'autres affectations n'ont pas tardé à suivre, dans les domaines des normes de rendement et de l'utilisation des ressources. Par la suite, Karen a officiellement joint les rangs de la SCHL de façon permanente comme directrice de la planification financière.

La suite, c'est de l'histoire, comme on dit. Tout au long des années 1990, Karen a assumé un large éventail de responsabilités au sein des Finances et des Services généraux : Finances, Trésorerie, Contentieux, Technologie de

l'information, Administration, Caisse de retraite et Secrétariat de la Société. Elle a été nommée vice-présidente, Finances, en 1990, trésorière en juin 1995 ainsi que vice-présidente, Services généraux, et agente financière principale en novembre 1996.

Toutefois, au tournant du nouveau millénaire, le Secteur de l'Assurance et Titrisation de la SCHL a été confronté à une concurrence de plus en plus féroce. En mai 2000, le président Marc Rochon a demandé à Karen de diriger les efforts de résistance, et elle a accepté le poste de vice-présidente, Assurance et Titrisation. Son mandat dans le secteur de l'assurance s'est traduit par de grandes réalisations, dont le lancement record du programme d'Obligations hypothécaires du Canada, et il a perduré jusqu'à sa nomination comme présidente en juin de l'année dernière.

### Au service de « quatre groupes d'intérêt clés »

Aujourd'hui, quelques mois à peine après la prise en charge de la présidence, Karen se rend compte que l'étendue et la profondeur de son expérience, tant dans le secteur privé que dans le secteur public et dans divers secteurs de la Société, l'ont grandement aidé à s'acquitter de ses tâches de présidente de la SCHL.

« Premièrement, du secteur privé j'ai appris que les gens, qu'ils soient clients ou employés, respectent les personnes honnêtes et qui tiennent leurs promesses, explique-t-elle. Ces valeurs, je les ai faites miennes depuis. »

« Deuxièmement, de l'expérience que j'ai tirée dans divers secteurs de la Société, j'ai pu évaluer de fond en comble et sur le terrain notre infrastructure et notre façon de travailler. Enfin, le temps que j'ai passé dans mes rapports avec les clients externes et sur le "front" de l'assurance m'a révélé les bienfaits dont nous comblons nos clients et ce qu'il faut faire pour réussir dans un milieu hautement concurrentiel. »

Les responsabilités de Karen à titre de présidente tournent autour de ce qu'elle appelle « les quatre groupes d'intérêt clés auxquels je suis redevable : le Conseil d'administration, le ministre, nos clients et nos employés. »

À l'égard des employés et des clients, son principal rôle consiste à fournir une orientation sur les priorités de la Société et à façonner nos méthodes commerciales. À l'égard du ministre et du Conseil d'administration, elle doit s'assurer que la SCHL et le programme de logement progressent et soient bien intégrés aux objectifs généraux du gouvernement fédéral.

« Ce qui me passionne le plus dans la SCHL, c'est que notre plus grande force est aussi notre plus grand défi. »

« Grâce au succès avec lequel nous remplissons notre mandat, les Canadiens comptent parmi les habitants les

As President, Karen's responsibilities revolve around what she calls "the four constituencies of people I serve: the Board of Directors, the Minister, our clients and our employees."

For staff and clients, her primary role is providing direction on priorities for the Corporation, and setting the tone for how we do business. For the Minister and Board, it's her duty to ensure that CMHC and the housing agenda are moving forward, and are well positioned within the broader federal agenda.

"The interesting thing about CMHC," she says; "is that our greatest strength is also our greatest challenge."

"Because of our success in fulfilling our mandate, Canadians are among the best-housed people in the world. But as a result, there can be a tendency to take what we are so fortunate to have for granted. It therefore becomes our job to make sure that housing gets the attention it deserves whenever decisions are being made."

### Striking the right balance at work, and at home

CMHCers work hard, Karen explains, because they know how important the work they do is to their fellow Canadians. As usual, our President herself is no exception to the rule.

While she claims with a laugh that there's "no such thing" as a typical day, Karen's daily agenda can range from meetings with management colleagues, other Deputy Ministers and senior staff, to dealing with large client issues, briefing the Minister on short- and long-term strategy, setting priorities for the different business lines and activities within the Corporation—and, of course, helping to put out any of the many "fires" that tend to arise right when we least expect them!

With such a full schedule, Karen is the first to admit that it can be difficult at times to balance her work life, and life at home with her husband and two children, aged 10 and 12.

"Like everyone, balancing is always hard," she explains. "Not a day goes by that you don't go home with your head filled with a variety of things you want to accomplish. But when your feet hit the front door, your priorities change. There's nothing like going from a Minister's meeting to doing 4th grade math homework!"

Luckily, like many of us, Karen doesn't have to go it alone. The support and encouragement she receives from her family is crucial to striking that delicate balance between personal and professional priorities.

"You have to juggle, certainly;" she says. "But I try to limit my travel to weekdays. We've all become very proficient users of e-mail and Blackberries to stay in touch whenever I am away. And I always make sure to spend from early evening to bedtime with my children, and save opening the briefcase until after they're asleep!"

### Looking ahead for CMHC

As for the future, Karen sees CMHC's horizon tied closely to Prime Minister Paul Martin's vision for the future of Canada, as spelled out in the recent Speech From the Throne.

"There were three main themes that the Prime Minister dealt with in depth," she says. "I feel that CMHC has the tools

and experience to make a valuable contribution in each of these areas."

First, there is the task of building a true 21st century economy. "Housing is a big part of that economy, and our role in housing finance is a critical element to make housing markets effective," Karen says. "By monitoring and anticipating the changing needs of our clients, we can continue to support that industry with the same level of excellence we've exhibited to date."

Second, there is our government's commitment to strengthening Canada's social foundation. As Karen says, "CMHC has a long and proud history of social programs. It's the cornerstone of who we are."

"But I think we can define this role even more broadly over the next five years, as not only providing assistance to those whose housing needs are unmet, but also helping to create vibrant communities and good places to live for all Canadians. From sustainable communities to indoor air quality, CMHC has a wealth of experience that we can bring to the table, alongside our traditional social housing role."

Finally, there is the question of Canada's place in the world. "Canada has one of the greatest housing systems in the world, from our construction techniques and technologies, to housing systems like finance and insurance," Karen explains. "As Canada's national housing agency, who's better than us to lead this promotion of Canadian housing to the world?"

"CMHC International is already doing a great job both of showcasing Canadian companies and expertise, as well as helping countries build housing systems that can better meet the needs of their citizens."

### Building the lines of communication

To accomplish these and other goals, Karen says that she will rely first and foremost on one of the Corporation's most important strengths: the people who work here.

"In my first months as President, I've been impressed and energized with what I've seen, and the feedback I've heard," she says.

To further enhance this communication, Karen intends to introduce a number of new initiatives over the coming months. One of these, *From the President's Desk*, will take the form of a series of regular communiqués to employees at key milestone periods for the Corporation, such as setting priorities and goals at the start of a new year, providing an overview of directions following the Leaders Conference in the spring, a midyear report on achievements in June and a year-end message reflecting on our accomplishments to date.

All in all, it's looking like another very busy year for both CMHC, and for our President. But as Karen herself would doubtless be the first to say, that's part of what makes the job so interesting.

"CMHC employees know that we're working in a place with a long history of knowledgeable and committed people—knowledgeable about what they do, and committed to doing it. So if you want to be here, just look at the incredible team you have around you, unleash every ounce of passion you have, and you'll be in great company!" ■

mieux logés de la planète. Mais, par ricochet, nous avons tendance à tenir pour acquis ce que nous sommes si chanceux de posséder. Notre travail consiste donc à nous assurer que le logement reçoit l'attention qu'il mérite dans toute prise de décisions. »

### L'équilibre parfait entre la vie professionnelle et la vie personnelle

Les employés de la SCHL travaillent fort, explique Karen, car ils savent à quel point leur travail profite à leurs concitoyens canadiens. Évidemment, notre présidente elle-même n'échappe pas à cette règle.

Si elle concède en riant que les jours se suivent mais ne se ressemblent pas, l'horaire quotidien de Karen consiste, entre autres, à rencontrer des collègues de gestion, des sous-ministres et des cadres de la SCHL, à régler des questions touchant d'importants clients, à informer le ministre de la stratégie à court terme et à long terme, à fixer les priorités des divers secteurs d'activités de la Société et, bien entendu, à contribuer à régler les nombreuses « crises » qui éclatent sans crier gare!

Avec un horaire aussi chargé, Karen est la première à admettre qu'elle a parfois du mal à concilier sa vie professionnelle et sa vie personnelle pour plaire à son mari et à ses deux enfants, âgés de 10 ans et 12 ans.

« Comme tout le monde, j'ai toujours de la difficulté à atteindre l'équilibre, explique-t-elle. Après le travail, on rentre toujours chez soi la tête pleine de tâches inachevées. Mais dès qu'on mets les pieds dans sa maison, les priorités changent. Rien de tel, pour me remettre d'une réunion avec le ministre, que des devoirs de mathématiques de quatrième année! »

Heureusement, comme bon nombre d'entre nous, Karen n'est pas tenue de faire cavalier seul. Le soutien et l'encouragement qu'elle reçoit de sa famille sont cruciaux dans la réalisation de ce fragile équilibre entre les priorités personnelles et les priorités professionnelles.

« Je dois "jongler", c'est certain. Mais j'essaie de limiter mes déplacements aux jours de la semaine. Nous sommes tous devenus des experts du courriel et des blackberries pour rester en contact où que je sois. Je m'assure toujours d'être auprès de mes enfants du début de la soirée à l'heure du coucher et je m'abstiens d'ouvrir mon porte-document tant qu'ils ne dorment pas! »

### Entrevoir l'avenir de la SCHL

Pour la SCHL, Karen entrevoit un avenir étroitement relié à la vision que se fait le premier ministre Paul Martin de l'avenir du Canada, comme il a été énoncé dans le récent discours du Trône.

« Le premier ministre a abordé trois principaux thèmes, dit-elle. Je crois que la SCHL possède les outils et l'expérience nécessaires pour apporter une précieuse contribution dans chacun de ces thèmes. »

Premièrement, il faut s'attacher à bâtir une économie vraiment adaptée au XXI<sup>e</sup> siècle. « Le logement constitue une grosse part de cette économie, et le rôle que nous devons jouer dans le financement de l'habitation se révélera crucial pour ce qui est d'accroître l'efficacité des marchés de l'habitation, soutient Karen. Par le suivi et la prévision de l'évolution des besoins de nos clients, nous pouvons

continuer de soutenir ce secteur avec le même niveau d'excellence dont nous avons toujours fait preuve. »

Deuxièmement, notre gouvernement doit s'engager à renforcer l'assise sociale du Canada. Comme le dit Karen, « la SCHL est fière de ses programmes sociaux et ce, depuis fort longtemps. Ils forment la pierre angulaire de notre identité. »

« Néanmoins, je crois que, au cours des cinq prochaines années, nous pourrions établir davantage que notre rôle ne se borne pas uniquement à offrir de l'aide aux personnes dont les besoins de logement sont insatisfaits, qu'il consiste aussi à créer des collectivités plus vigoureuses et des milieux de vie agréables pour tous les Canadiens et les Canadiennes. Des collectivités durables jusqu'à la qualité de l'air intérieur, la SCHL possède une vaste expérience que nous pouvons mettre à contribution, de concert avec le rôle traditionnel que nous jouons dans le logement social. »

Enfin, la question de la place que doit occuper le Canada dans le monde se pose. « Le Canada est doté de l'un des meilleurs régimes de logement du monde, depuis nos techniques et technologies de construction jusqu'à nos régimes de logement dans des domaines tels que le financement et l'assurance, explique Karen. Qui peut mieux diriger la promotion de l'habitation canadienne dans le monde si ce n'est l'organisme national de logement du Canada dont nous faisons partie?

« SCHL International accomplit déjà un excellent travail pour ce qui est de faire la promotion de l'expertise et des entreprises canadiennes ainsi que d'aider certains pays à établir des régimes de logement répondant mieux aux besoins de leurs citoyens. »

### Établir les voies de communication

Pour que ces objectifs et d'autres objectifs se réalisent, Karen affirme qu'elle comptera d'abord et avant tout sur l'un des points forts les plus importants de la SCHL : les gens qui y travaillent.

« Au cours des premiers mois de ma présidence, j'ai été étonnée et stimulée par ce que j'ai vu et les commentaires que j'ai entendus, dit-elle. »

Pour améliorer davantage cette communication, Karen compte lancer plusieurs nouvelles initiatives au cours des prochains mois. L'une d'elles, *Mot de la présidente*, revêtira la forme d'une série de communiqués aux employés durant des moments clés pour la Société, notamment : l'établissement des priorités et des objectifs au début d'une nouvelle année, l'aperçu des orientations adoptées à la suite de la conférence des dirigeants au printemps, un rapport de mi-année (juin) sur les réalisations et un message de fin d'année faisant le point sur nos réalisations à ce jour.

Tout compte fait, il semble que la SCHL et notre présidente connaîtront une autre année très chargée. Cependant, comme s'empresserait sûrement de le dire Karen, c'est ce qui rend ce travail si intéressant.

« Les employés de la SCHL savent qu'ils travaillent dans un lieu où les gens sont reconnus depuis très longtemps pour leur connaissance et leur engagement : la connaissance de leur travail et leur engagement à l'exécuter. Si vous voulez vous sentir heureux d'être là, vous n'avez qu'à regarder l'équipe incroyable dont vous êtes entouré et à laisser s'exprimer toute la passion qui vous habite! » ■

# KNOW YOUR BOARD!

**E**ffective and experienced governance is vital to the success of any organization. It is also key to CMHC's success.

To help ensure CMHC's continued success, one of the primary roles of our Board of Directors is to consistently provide good corporate governance. This is accomplished by having a solid accountability framework in place, and by the Board providing leadership and strategic direction to CMHC.

Last year, the Board's commitment to strong corporate governance was recognized with the 2003 public sector National Award in Governance from the Conference Board of Canada and Spencer Stuart. But the Board also plays an important role in enhancing CMHC's visibility at a number of different levels, and with many of our key partners, clients and audiences.

Through their two annual Tours alone, for example, the Board meets with Canadians, housing professionals and government officials to promote CMHC and everything we have to offer. Plus, within their own regions, Board members provide a human face and voice for the Corporation all year round, helping to spread the word about CMHC at a wide variety of business and corporate events, and representing CMHC at countless conferences, events and meetings with our stakeholders.

But how well do you really know your Board? Comprised of 10 members, including the Chairman, Vice-Chairman and the President and Chief Executive Officer, the CMHC Board of Directors is:

## Jocelyn Proteau, Chairman

Montréal, Quebec

Mr. Proteau was appointed Chairman of the Board in September 2003. Prior to his appointment, he was Chairman, President and CEO of the *Fédération des caisses populaires Desjardins de Montréal* et de *l'Ouest du Québec*, and has also held numerous positions throughout his career, including First Vice-Chairman of the *Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec* and President of the *Confédération internationale des banques populaires*.

## Dino Chiesa, Vice-Chairman

North York, Ontario

Mr. Chiesa has been a member of the Board for the past two years, and was appointed to the position of Vice-Chairman in June 2003. In addition to serving on the CMHC Board, Mr. Chiesa is also President and CEO of Residential Equities Real Estate Investment Trust, one of Canada's largest residential real estate investment trusts.

## Karen Kinsley, President and Chief Executive Officer

Ottawa, Ontario

Ms. Kinsley joined CMHC in 1987. Before being named President and CEO in June 2003, she held such positions as Vice-President, Insurance and Securitization, Vice-President, Corporate Services, Chief Financial Officer, Treasurer and Vice-President, Finance. Ms. Kinsley is also a member of the Canadian Institute of Chartered Accountants.

## Grace Kwok

Vancouver, British Columbia

Ms. Kwok is owner and Vice-President of Anson Realty Ltd., one of the premier real estate firms in Vancouver. She has received numerous honours and awards throughout her career, and was appointed to the Board in January 2001.

## Catherine Cronin

Winnipeg, Manitoba

A chartered accountant, Ms. Cronin has worked in a number of public accounting firms, and served as the Auditor Inspector for the Law Society of Manitoba from 1991 to 1997. She was appointed to the Board in September 2003.

## Louis Ranger

Gatineau, Quebec

Mr. Ranger has held a number of senior management positions within the federal public service, including his current position as Deputy Minister of Transport Canada. He was appointed to the Board in September 2002.



# SAVEZ-VOUS QUELS SONT LES MEMBRES DE VOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION ?

Une régie efficace et confirmée est indispensable à la bonne performance de toute organisation. La réussite de la SCHL en dépend aussi principalement.

Pour assurer le succès continu de la SCHL, l'un des rôles primordiaux de notre Conseil d'administration consiste à fournir une bonne régie de société. Pour y parvenir, il doit disposer d'une solide structure de responsabilisation, et fournir un leadership et une orientation stratégique à la SCHL.

En reconnaissance de son adhésion aux principes d'une régie forte, le Conseil d'administration a reçu l'an dernier, le prix d'excellence national 2003 en matière de régie d'entreprise dans la catégorie Secteur public, décerné par le Conference Board du Canada avec le Cabinet Spencer Stuart. Le Conseil joue également un rôle d'importance pour accroître la présence de la SCHL à divers niveaux et auprès d'un grand nombre de nos principaux partenaires, clients et publics-cibles.

Ainsi, à l'occasion de leurs deux visites annuelles, les membres du Conseil d'administration rencontrent directement les Canadiens, les professionnels de l'habitation et les représentants du gouvernement afin de promouvoir la SCHL et tout ce qu'elle offre. En outre, tout au long de l'année, les membres du Conseil représentent concrètement la SCHL dans leur propre région, aident à faire connaître la SCHL auprès de toutes sortes d'entreprises et pendant les événements de la Société, et tiennent lieu de porte-parole de la Société lors des nombreux, événements, conférences et réunions avec nos intervenants.

Cependant, savez-vous réellement quels sont les membres de votre Conseil d'administration? Le Conseil d'administration qui regroupe 10 membres, dont les président et vice-président du Conseil, ainsi que la présidente et première dirigeante comprend :

## Jocelyn Proteau, président du Conseil d'administration Montréal, Québec

M. Proteau a été nommé président du Conseil d'administration en septembre 2003. Avant sa nomination, il était président du Conseil, président et premier dirigeant de la *Fédération des caisses populaires Desjardins de Montréal* et de *l'Ouest du Québec*. Il a également occupé de nombreux postes au cours de sa carrière, notamment ceux de premier vice-président du conseil d'administration de la *Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec* et de président de la *Confédération internationale des banques populaires*.

## Dino Chiesa, vice-président du Conseil d'administration North York, Ontario

M. Chiesa est membre du Conseil d'administration depuis deux ans, et il a été nommé au poste de vice-président du Conseil en juin 2003. Outre les fonctions qu'il assume au sein du Conseil d'administration de la SCHL, M. Chiesa est également président-directeur général de l'entreprise Residential Equities Real Estate Investment Trust, l'une des plus importantes fiducies de placement immobilier.

## Karen Kinsley, présidente et première dirigeante Ottawa, Ontario

M<sup>me</sup> Kinsley s'est jointe à la SCHL en 1987. Avant sa nomination à titre de présidente et première dirigeante en juin 2003, M<sup>me</sup> Kinsley a rempli les fonctions de vice-présidente, Assurance et Titrisation, vice-présidente, Services généraux et directrice financière, trésorière et vice-présidente, Finances. M<sup>me</sup> Kinsley est également membre de l'Institut Canadien des Comptables Agréés.

## Grace Kwok Vancouver, Colombie-Britannique

M<sup>me</sup> Kwok est propriétaire et vice-présidente de l'entreprise Anson Realty Ltd., l'une des premières entreprises immobilières de Vancouver. Tout au long de sa carrière elle a obtenu de nombreux prix et récompenses. M<sup>me</sup> Kwok a été nommée au Conseil d'administration en juin 2001.

## Catherine Cronin Winnipeg, Manitoba

M<sup>me</sup> Cronin, comptable agréée, a travaillé entre 1991 et 1997, pour plusieurs firmes d'experts-comptables et elle a été vérificatrice et inspectrice pour la Société du Barreau du Manitoba. M<sup>me</sup> Cronin a été nommée au Conseil d'administration en septembre 2003.

## Louis Ranger Gatineau, Québec

M. Ranger a occupé plusieurs postes de cadre supérieur à la fonction publique fédérale, notamment celui de sous-ministre de Transport Canada, qu'il occupe actuellement. M. Ranger a été nommé au Conseil d'administration en septembre 2002.

## Hugh Heron Toronto, Ontario

M. Heron est directeur et partenaire du Heron Group of Companies, et président de l'entreprise Heron Homes Corporation, une grande entreprise de construction et de promotion immobilière établie à Toronto. M. Heron a été nommé au Conseil d'administration en juin 2001.

De gauche à droite / From left to right: Michel Bérubé, Sophie Joncas, Karen Kinsley, Louis Ranger, Hugh Heron, Roberta Hayes, Catherine Cronin, Grace Kwok.

Rangée du bas / Bottom row: Jocelyn Proteau, Dino Chiesa.

### Hugh Heron

Toronto, Ontario

Mr. Heron is a Principal and Partner in the Heron Group of Companies, and President of Heron Homes Corporation, a leading Toronto-based building and development firm. Mr. Heron was appointed to the Board in June 2001.

### Michel Bérubé

Charlesbourg, Quebec

Mr. Bérubé is Vice-President, Corporate Affairs and Administration of Ciment Québec Inc., a cement powder producer, and has also held senior positions with numerous industry and government organizations. He was appointed to the Board in June 2001.

### Sophie Joncas

St-Hubert, Quebec

A chartered accountant and partner with the firm Lapointe, Gagné and Pétrone, CA, Ms. Joncas is also an Administrator with the television production company, Production Quarters, and a professor in economics and finance at the *Académie de l'entrepreneuriat Québécois inc.* She was appointed to the Board in August 2001.

### Roberta Hayes

Moncton, New Brunswick

Ms. Hayes is a co-owner and manager of Moncton-based real estate firm, HomeLife Hayes Realty. She has been actively involved in real estate sales since 1980, and has received numerous sales awards and distinctions. She was appointed to the Board in October 2003. ■

## OUR NEW MINISTER

On December 12th, 2003, the Honourable Andy Scott, Minister of State (Infrastructure), was officially made responsible for CMHC and the federal government's housing portfolio.

CMHC has also become part of the Environment Portfolio under the Honourable David Anderson, Minister of the Environment. While Minister Anderson has overall responsibility for CMHC under the *National Housing Act*, Minister Scott will be responsible for the details of the housing portfolio.

First elected to the House of Commons in 1993, Mr. Scott has served as Chair of the Standing Committee on Justice and Human Rights, as a member of the Standing Committee on Government Operations and Estimates, and as Solicitor General of Canada from June 1997 to November 1998. In 1996, he headed the federal Task Force on Disability Issues.

Prior to being elected to Parliament, Mr. Scott served as Executive Director of the New Brunswick Liberal Party, Senior Policy Adviser to Premier Frank McKenna and Assistant Deputy Minister for Intergovernmental Affairs in the Government

of New Brunswick. He has also been a member of the Fredericton Community Literacy Community and the Board of the Canadian Rehabilitation Council for the Disabled, and Co-Chaired the Theatre New Brunswick Fundraising Campaign.

Mr. Scott graduated from the University of New Brunswick with a Bachelor of Arts degree. In addition to his responsibilities with the federal housing portfolio, Mr. Scott is also responsible for Infrastructure Canada and four other Crown Corporations. He is the Member of Parliament for the riding of Fredericton, New Brunswick. He is married to Denise Cameron and he has two sons. ■

The Honourable Andy Scott.  
L'honorable Andy Scott.

### Michel Bérubé

Charlesbourg, Québec

M. Bérubé est vice-président, Affaires corporatives et administration de Ciment Québec Inc., une entreprise de production de ciment et il a occupé également des postes de responsabilité au sein de nombreuses organisations de l'industrie et du gouvernement. M. Bérubé a été nommé au Conseil en juin 2001.

### Sophie Joncas

St-Hubert, Québec

M<sup>me</sup> Joncas, comptable agréée et associée dans la firme Lapointe, Gagné and Pétrone CA, est également administratrice de la société de production télévision, Production Quarters, et professeure d'économie et de finances à l'*Académie de l'entrepreneurship Québécois inc.* Elle a été nommée au Conseil d'administration en août 2001.

### Roberta Hayes

Moncton, Nouveau-Brunswick

M<sup>me</sup> Hayes est copropriétaire et gestionnaire de HomeLife Hayes Realty, une société immobilière de Moncton. Elle s'occupe activement d'opérations de ventes immobilières depuis 1980 et elle a reçu de nombreux prix de ventes immobilières et prix de distinction. Elle a été nommée au Conseil d'administration au mois d'octobre 2003. ■

## NOTRE NOUVEAU MINISTRE



Le 12 décembre 2003, l'honorable Andy Scott, ministre d'État (Infrastructure), a été officiellement nommé responsable de la SCHL et du portefeuille du logement du gouvernement fédéral.

La SCHL est également devenue partie intégrante du portefeuille de l'environnement, qui relève de l'honorable David Anderson, ministre de l'Environnement. M. Anderson assume la responsabilité globale de la SCHL, conformément aux dispositions de la *Loi nationale sur l'habitation*, tandis que M. Scott se charge de la gestion du portefeuille du logement.

Élu pour la première fois à la Chambre des communes en 1993, M. Scott a présidé le Comité permanent de la justice et des droits de la personne et a fait partie du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires. M. Scott a été solliciteur général du Canada de juin 1997 à novembre 1998. En 1996, il a dirigé le Groupe de travail fédéral sur les questions touchant les personnes handicapées.

Avant d'être élu à la Chambre des communes, M. Scott a été directeur exécutif au Bureau du Parti libéral du Nouveau-Brunswick, conseiller supérieur en politiques auprès du premier ministre Frank McKenna et sous-ministre adjoint au ministère des Affaires intergouvernementales du Nouveau-Brunswick. Il a été membre du Comité d'alphabétisation de la communauté de Fredericton et du conseil d'administration du Conseil canadien pour la réadaptation des handicapés. Il a aussi coprésidé la campagne de financement du Théâtre du Nouveau-Brunswick.

M. Scott est bachelier ès arts de l'Université du Nouveau-Brunswick. En plus d'avoir la charge du portefeuille du logement au sein du gouvernement fédéral, M. Scott est responsable d'Infrastructure Canada et de quatre autres sociétés d'État. Il représente le comté de Fredericton, au Nouveau-Brunswick, à la Chambre des communes. Lui et son épouse, Denise Cameron, ont deux fils. ■



# RAND ESSENTIALS

By the Marketing Division, N.O.

## CMHC's New Ambassador Kit

Interested in learning more about the character traits that make CMHC unique, or the underlying principles that guide our approach to customer service? Need to find a particular version of CMHC's logo, signature, fonts or colour palette? Looking for descriptions of our four business lines, or handy templates you can use for presentations, faxes and letterhead? Or just not sure where to go to find out more about CMHC's collection of over 850 publications about housing for Canadians?

As of this spring, CMHC employees will have a powerful new branding tool that offers the answers to all these questions, and more: the CMHC Ambassador Kit.

As a result of a collaborative effort between the Quebec region and National Office, the Kit was created to provide employees with the tools they need to become even better CMHC ambassadors—to provide our clients with the best possible service, and to more effectively promote CMHC's brand, products and services.

Based on the central theme **DARE To Make Your Mark** the Kit is organized into six clearly identified sections.

The first section—**Our Brand: DARE to make your mark**—provides a wide range of information to help you become aware of the characteristics of CMHC's brand and corporate signature. Every time we communicate with our clients, we have the opportunity to present an image of who CMHC is, and what we do. By promoting a consistent brand across the Corporation, we can ensure that that image is both clear and compelling.

The second one, entitled **Our Message: DARE to say it**, contains descriptions for each of CMHC's four business lines: Insurance and Securitization, Assisted Housing, Housing Research and Information Transfer, and International Activities. As Canada's national housing agency, our work directly influences every aspect of Canadian housing. As CMHC ambassadors, it is important that we consistently communicate with one voice, in order to enhance awareness of the Corporation and ensure that our messages are heard.

**Our Tools: DARE to use them** offers a "one-stop shop" for tools to assist you in rapidly creating a good impression, and making sure your clients receive the highest quality service. Together, we produce an enormous volume of newsletters, presentations, faxes and letters. As with our



corporate signature, it is important that we convey the same image and voice in all of our written communications, so we can all proudly represent CMHC in everything we do.

**Our Knowledge: DARE to promote it** offers a listing of CMHC product categories, as well as instructions on how to obtain copies of all our publications, reports, brochures and videos. CMHC is Canada's most comprehensive source of information on housing. Whether they are buying, building, renovating or adapting a home for someone with special needs, promoting these publications to our clients, partners, families and friends will help them find the objective information they are looking for, and help make CMHC the housing reference for Canadians.

A strong brand is also built with teamwork—all of us working together to promote CMHC with partners, clients, customers, friends and neighbours. The section **Our Team: DARE to consult them** provides quick and easy access to key contacts and resources that can help you better serve your clients.

Finally, the section **Our Clients: DARE to cultivate them** outlines the principles that guide CMHC's approach to effective client service. By applying these principles, we can ensure that everyone who contacts CMHC will find employees who are receptive to their needs, and eager to respond to them with competence and respect.

In addition to this wealth of information, each Ambassador Kit is also fully customizable, complete with 10 blank cards for employees to use as they see fit, and 25 postcards that can be sent to clients.





# VOS MARQUES

par la Division du marketing, B.N.

## La nouvelle trousse d'ambassadeur de la SCHL

**V**ous voulez en savoir davantage sur les caractéristiques qui rendent la SCHL unique? Vous voulez comprendre les principes qui guident notre démarche en matière de service à la clientèle? Vous cherchez une version particulière du logo, de la signature visuelle, des polices de caractères ou de la palette de couleurs de la SCHL? Vous voulez trouver de l'information sur les messages clés de nos quatre secteurs d'activité ou obtenir facilement des gabarits pour vos exposés, vos télécopies ou votre papier à lettre? Ou, vous ignorez où obtenir davantage de renseignements sur la collection de plus de 850 publications sur l'habitation au Canada que possède la SCHL?

À compter du printemps, les employés de la SCHL disposeront d'un nouvel outil puissant qui répond à toutes les questions ci-dessus, et même plus. Il s'agit de la trousse d'ambassadeur de la SCHL.

Fruit d'une collaboration entre la région du Québec et le Bureau national, la trousse a été créée afin de donner aux employés l'outil dont ils ont besoin pour devenir de meilleurs ambassadeurs de la SCHL, c'est-à-dire pour donner aux clients le meilleur service possible et pour promouvoir plus efficacement l'image de marque, les produits et les services de la Société.

Articulée autour du thème central **OSEZ faire votre marque**, la trousse comporte six sections bien définies.

La première section – **Notre image : OSEZ faire votre marque** – renferme une vaste gamme de renseignements qui peuvent vous aider à vous familiariser avec les caractéristiques particulières de l'image de marque et de



la signature visuelle de la SCHL. Chaque fois que nous communiquons avec nos clients, nous projetons une image de la SCHL et de ses activités. En adoptant la même image de marque dans toute la Société, nous rendons cette image à la fois claire et attrayante.

La deuxième section, appelée **Nos messages : OSEZ le dire**, comprend les messages clés des quatre secteurs d'activité de la SCHL : Assurance et Titrisation, Aide au logement, Recherche et diffusion de l'information et Activités internationales. En tant qu'organisme fédéral responsable de l'habitation, la SCHL influence directement tous les aspects du logement au Canada. En notre qualité d'ambassadeurs de la Société, nous nous devons de nous exprimer d'une seule et même voix, afin de mieux faire connaître la Société et de nous assurer que nos messages sont entendus.

La section **Nos outils : OSEZ les utiliser** est un « guichet unique » où trouver tous les outils pour vous aider à donner rapidement une bonne impression et à garantir l'excellence du service à la clientèle. Tous ensemble, nous produisons un énorme volume de bulletins, d'exposés, de télécopies et de lettres. Comme dans le cas de notre signature visuelle, il importe que nous projetions la même image et que nous nous exprimions d'une même voix dans toutes nos communications écrites, de manière à représenter fièrement la SCHL dans tout ce que nous faisons.

**Nos connaissances : OSEZ les promouvoir** comporte une liste des catégories de produits de la SCHL ainsi que des



CMHC has a face, and it is defined through each and every one of us. As employees, we are all ambassadors for the Corporation. In our relations with our clients, our partners and the general public, we are all contributing to give life to the CMHC brand.

So go ahead—**DARE to make your mark.** ■



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

## Pension and Benefits Corner

> By the Total Compensation Division

In this issue, the Pension and Payroll team asks:

### ***Did you know ...***

... that you can buy back previous service to increase your pensionable service credit?

If you want to increase your pensionable service credit, you can purchase prior CMHC service (either regular or contract service) or Federal Public Service while you were a contributor to that pension plan. The cost of the buyback varies depending on the type of service you wish to purchase. In general, you can pay for the service either in a lump sum (such as a transfer from an RRSP), through bi-weekly instalments or with a combination of the two. Bi-weekly instalments include an interest charge and insurance cost.

You can also buy back periods of leave without pay. The cost for the leave depends on the type of leave you choose and whether you pay the contributions while you are on leave or after you return to work. If the contributions are

paid after you return to work, an interest charge will be added. As with purchasing prior service, contributions for periods of leave can be paid either in a lump sum such as a transfer from an RRSP, through bi-weekly instalments (normally over a period equal to the period of your leave) or with a combination of the two.

To find out more about buying back service, contact the Pension and Payroll Group, who will provide you with the cost of past service and your payment options.

**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 Margaret Bambrick or Daniel Léonard* ■

directives pour obtenir des exemplaires de tous nos rapports, publications, dépliants et bandes vidéo. La SCHL est la source d'information la plus complète au Canada dans le domaine de l'habitation. Que ce soit pour l'achat, la construction, la rénovation ou l'adaptation d'une habitation en fonction de besoins particuliers, nos clients, nos partenaires, nos parents et nos amis trouvent à la Société les renseignements objectifs qu'ils cherchent. En faisant la promotion de nos publications, nous les aidons à découvrir rapidement nos produits et nous contribuons à faire reconnaître la SCHL comme la référence au pays en matière d'habitation.

Une image de marque solide fait également fonds sur un travail d'équipe : nous collaborons tous ensemble à promouvoir la SCHL auprès de nos partenaires, de nos clients, de nos amis et de nos voisins. La section **Notre équipe : OSEZ les consulter** vous permet d'obtenir rapidement les coordonnées de personnes-ressources et d'accéder facilement à des renseignements qui pourront vous aider à mieux servir vos clients.

Enfin, la section **Nos clients : OSEZ les cultiver** décrit brièvement les principes qui guident la démarche de la SCHL en matière de service à la clientèle. En mettant ces principes en pratique, nous pouvons nous assurer que toute personne qui entre en communication avec la SCHL y trouve des employés attentifs à ses besoins et empressés à les satisfaire avec compétence et respect.

Outre la foule de renseignements susmentionnés, la trousse d'ambassadeur de la SCHL renferme 10 cartes vierges à utiliser comme bon vous semble et 25 cartes postales à



envoyer à vos clients. La trousse peut donc être entièrement personnalisée.

La SCHL a un visage : celui-ci est défini par chacun d'entre nous. En tant qu'employés de la Société, nous en sommes les ambassadeurs. Dans nos relations avec nos clients, nos partenaires et le grand public, nous contribuons à donner vie à l'image de marque de la SCHL.

Alors, n'hésitez plus : **OSEZ faire votre marque.** ■

Pour toute question ou préoccupation concernant l'image de marque de la SCHL, veuillez communiquer avec Louise Poitras, directrice intérimaire, Image de marque et Marketing de l'information, à (613) 748-2030.

## La rubrique sur les pensions et les avantages sociaux

> par la Division de la rémunération globale

Dans ce numéro, le Groupe des pensions et de la paye se penche sur la question suivante :

### Saviez-vous que...

... vous pouvez acheter des années de services antérieures afin d'augmenter vos droits à pension?

En effet, si vous souhaitez augmenter votre nombre d'années de services validables, vous pouvez acheter des services antérieurs accumulés à la SCHL (permanents ou contractuels) ou des services accumulés à la fonction publique fédérale lorsque vous cotisiez à ce régime de retraite. Le coût variera selon le type de services que vous souhaitez acheter. En général, vous pouvez verser un montant forfaitaire (p. ex. au moyen d'un transfert d'un REER) ou payer par versements à la quinzaine ou par une combinaison des deux. Les versements à la quinzaine incluent les frais d'intérêts et d'assurance.

Il vous est également possible d'acheter des périodes de congé sans solde antérieures. Le coût de l'achat dépendra du type de congé et du fait que vous ayez payé les cotisations pendant votre congé ou à votre retour au travail. Si les

cotisations ont été versées à votre retour au travail, des frais d'intérêts seront ajoutés. Comme pour l'achat de services antérieurs, les cotisations pour la période du congé peuvent être payées en un montant forfaitaire, p. ex. au moyen d'un transfert d'un REER, par des versements à la quinzaine (habituellement pendant une période égale à celle du congé) ou par une combinaison des deux.

Si vous souhaitez en savoir davantage sur l'achat de services antérieurs, veuillez communiquer avec le Groupe des pensions et de la paye. On vous renseignera sur le coût de vos services antérieurs et sur les options de paiement.

Pour obtenir plus d'information sur les pensions et les avantages sociaux de la SCHL, visitez le site Web de RH en ligne ou communiquez 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 Margaret Bambrick ou à Daniel Léonard* ■

# NEW HOUSING PROJECTS SPRING UP ACROSS CANADA

In addition to the assistance provided to lower-income Canadians by CMHC's existing assisted housing and renovation programs, the joint Affordable Housing Program Agreements signed with the provinces and territories are offering a significant new source of funds, to help create more affordable housing for low- to moderate-income Canadians including families, seniors, Aboriginals, immigrants and persons with disabilities.

In 2003, the Minister Responsible for CMHC, the Secretary of State, other Members of Parliament and/or CMHC representatives showed their support for these initiatives, by participating in over 80 official openings and other announcements across Canada. From setting timelines to developing speeches and other communications collaterals, these high profile events were

scheduled, organized and publicized through a close collaboration between the Communications teams at National Office and the Regions as well as other levels of government, and included:

- **B.C. and Yukon:** 23 announcements or events for supportive living for seniors, low-income urban singles, low- to moderate-income families and seniors who need some support services, people living with HIV/AIDS, transitional housing and support for women and children, people experiencing addiction and abuse, singles, seniors and families at risk of homelessness, and persons with disabilities.
- **Prairie, Nunavut and N.W.T.:** 32 announcements or events for urban Aboriginal people, persons with disabilities, low- to moderate-

income families, women and seniors, people with special needs, people at risk of homelessness, low-income singles and couples, transitional and supportive housing for women and children who are victims of family violence, and lower-income Métis people.

- **Ontario:** 21 ceremonies or announcements for Aboriginal families in Northern Ontario, lower-income singles and small families, homeless families and youth aged 16-24, persons with disabilities, and women and men at risk of being homeless.
- **Quebec:** two events for families, single people and independent seniors.
- **Atlantic:** five events for low- to moderate-income households. ■



Kitchener, Ontario: The Heatwood Place - new tenants recently arrived from Columbia.  
Kitchener, Ontario : The Heatwood Place - nouveaux locataires arrivés récemment de Colombie.

Winnipeg: WINGS (Women in Need Growing Stronger) of Providence - 20-unit transitional, supportive housing residence.

Winnipeg : WINGS (Women in Need Growing Stronger) of Providence - résidence de transition de 20 logements avec services de soutien.

# PRODUCTION DE NOUVEAUX ENSEMBLES DE LOGEMENTS PARTOUT AU CANADA

Outre l'aide que les programmes actuels d'aide au logement et de rénovation de la SCHL procurent aux Canadiens à revenu peu élevé, les ententes conjointes concernant le logement abordable qui ont été signées avec les provinces et les territoires constituent une source importante d'autres fonds, pour stimuler la production de logements abordables destinés aux Canadiens à revenu faible et modéré, notamment les familles, les personnes âgées, les immigrants et les personnes handicapées.

En 2003, le ministre responsable de la SCHL, le secrétaire d'État, des députés et des représentants de la SCHL ont manifesté leur soutien à ces initiatives, en participant à quelque 80 inaugurations officielles et autres annonces dans l'ensemble du Canada. Que ce soit pour l'établissement des calendriers, la rédaction des discours ou la préparation de tout autre document de communication, ces manifestations de prestige ont été planifiées, organisées et annoncées grâce à une étroite collaboration entre les équipes des

communications au Bureau national et dans les régions, ainsi qu'à d'autres niveaux du gouvernement. Ces événements sont notamment les suivants :

- **C.-B. et Yukon** : 23 annonces ou événements relatifs au logement en milieu de soutien pour les personnes âgées, les personnes seules à faible revenu dans les régions urbaines, les familles à revenu faible et modéré et les personnes âgées qui doivent recevoir des services de soutien, les personnes atteintes du VIH/sida, les femmes et les enfants qui occupent des logements transitoires et bénéficient de soutien, les personnes asservies à la drogue et maltraitées, les personnes seules, les aînés et les familles risquant de perdre leur logement, ainsi que les personnes handicapées.
- **Prairies, Nunavut et T.N.O.** : 32 annonces ou événements pour les Autochtones en milieu urbain, les personnes handicapées, les familles à revenu faible et modéré, les femmes et les aînés, les personnes éprouvant

des besoins spéciaux, les personnes risquant de perdre leur logement, les personnes seules et les couples à faible revenu, les femmes et les enfants victimes de violence familiale qui occupent des logements transitoires et reçoivent des services de soutien et les Métis à revenu peu élevé.

- **Ontario** : 21 cérémonies ou annonces en rapport avec les familles autochtones dans le nord de l'Ontario, les personnes seules et les familles peu nombreuses à revenu peu élevé, les familles sans logement et les jeunes âgés de 16 à 24 ans, les personnes handicapées, ainsi que les hommes et les femmes risquant de perdre leur logement.
- **Québec** : deux événements pour les familles, les personnes seules et les aînés autonomes.
- **Atlantique** : cinq événements pour les ménages à revenu faible et modéré. ■



Vancouver : Dr. Peter Centre - nouvel ensemble de logements et centre de jour pour les personnes porteuses du VIH ou atteintes du sida.  
Vancouver : Dr. Peter Centre - New Home and Day Centre for people with HIV/AIDS.



Brantford, Ontario : Nova Vita - inauguration des nouvelles installations de cette maison d'hébergement pour femmes victimes de violence.  
Brantford, Ontario : Nova Vita - ribbon-cutting ceremony of expansion of this women's shelter.



# MARCH IS THE MONTH FOR PREPARING YOUR PERSONAL DEVELOPMENT PLAN!

When it comes to your professional development, no one has more to gain—or lose—than you. As individuals, we're all responsible for the direction our careers take. That's why it's never too early to start thinking about your learning and development plan!

With the performance evaluation process now completed, March is the ideal time to discuss learning and development with your supervisor, and prepare your personal development plan for 2004. By mapping out a plan linked to the organization's strategic objectives, employees can help to ensure that the Corporation has the organizational and individual capabilities required to meet present and future challenges. But planning also helps employees, by ensuring they receive the support and have access to the tools they need to succeed at CMHC.

"The personal development plan is an ongoing process, allowing you to fine-tune your competencies for your current job as it relates to goals and objectives, as well as to take advantage of new opportunities or respond to changes in your career goals," says Learning and Development Consultant, Jean-François Pinsonnault.

Starting in 2004, funding for training and development will only be available if it has been identified as part of an employee's personal development plans, either as a gap (something that needs improvement, as identified in either the performance evaluation or the 360 degree feedback process) or a need (related to future requirements of the Corporation and/or career growth). Should it become necessary to prioritize

development activities within a group or division, Managers will use the development plans to determine funding priorities.

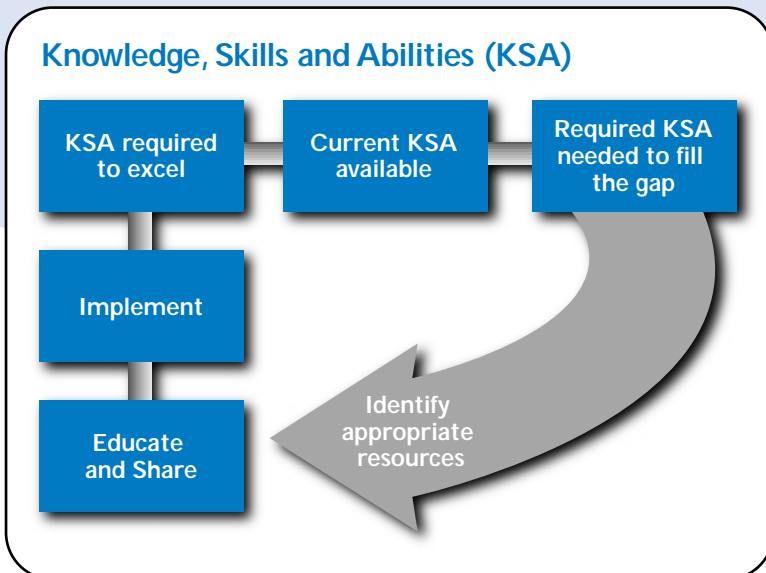
To help employees with their personal development plan, an interactive information tool was launched this past January 12th on HR on-line, which also offers a wide range of other learning and

development resources. To find out more, contact your HR representative, or just log onto HR on-line and click on *Learning & Development/Learning Tools & Resources/Learning Resources*. There, you will find an alphabetical list of all the resources available in different Learning Centres or as a reference.

After all, if you don't take charge of your career—who will? ■

## Your Four-Step Personal Development Plan

1. Identify gaps/needs from your evaluation: what do I need to excel in my present job? What do I need to further grow and develop?
2. Conduct a gap analysis: what skills do I have now compared to what I need, and what is currently available to assist me in acquiring new skills?
3. Pinpoint your needs: where do I want my career to go, and what do I need to do to take it there?
4. Explore your available resources: what resources are available to help me reach my goals, including on-the-job training, coaching, mentoring, courses, self-learning (periodicals, magazines, Web links, inter-library loans), etc?



# MARS, LE MOIS IDÉAL POUR ÉTABLIR SON PLAN DE PERFECTIONNEMENT!

Lorsqu'il est question de perfectionnement professionnel, vous êtes certainement la personne qui a le plus à y gagner, ou à y perdre. Chacun est responsable de la direction que prend sa carrière. C'est pourquoi il n'est jamais trop tard pour penser à votre plan d'apprentissage et de perfectionnement!

En mars, maintenant que le processus d'évaluation du rendement est terminé, c'est le moment idéal pour discuter d'apprentissage et de perfectionnement avec votre superviseur et pour préparer votre propre plan pour 2004. En établissant un plan qui tient compte des objectifs stratégiques de l'organisation, les employés contribuent à faire en sorte que la Société dispose des compétences organisationnelles et individuelles dont elle a besoin pour relever les défis actuels et à venir. La planification est aussi utile aux employés, car elle leur permet de bénéficier du soutien et des outils qu'il leur faut pour réussir à la SCHL.

« Le plan de perfectionnement individuel fait partie d'un processus continu qui nous permet de parfaire nos compétences en fonction des buts et des objectifs établis pour notre poste. Grâce au plan, nous pouvons également tirer profit de nouvelles occasions ou nous adapter aux changements touchant nos objectifs de carrière », indique Jean-François Pinsonnault, consultant en apprentissage et en perfectionnement.

À compter de 2004, les crédits pour la formation et le perfectionnement ne seront accordés que si le plan de perfectionnement individuel d'un employé fait mention de la compétence à améliorer, soit en tant que lacune (relevée lors de l'évaluation du rendement ou de l'exercice de rétroaction à 360 degrés), soit en tant que besoin (lié aux besoins futurs de la Société ou à l'avancement professionnel). S'il devient nécessaire de classer les activités de perfectionnement par ordre de priorité,

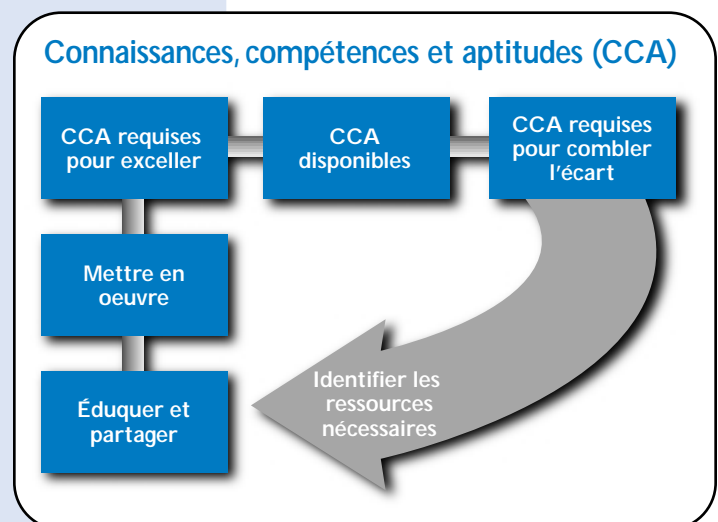
à l'intérieur d'un groupe ou d'une division, les gestionnaires se serviront des plans de perfectionnement pour l'attribution des fonds.

Le 12 janvier dernier, afin d'aider les employés à élaborer leur plan de perfectionnement individuel, la Société a lancé sur RH en ligne un outil d'information interactif offrant un vaste éventail de ressources en matière d'apprentissage et de perfectionnement. Pour en savoir davantage, communiquez avec votre représentant en ressources humaines ou cliquez sur *Apprentissage et perfectionnement, Outils et ressources d'apprentissage, Ressources d'apprentissage dans RH en ligne*. Vous y trouverez, en ordre alphabétique, la liste de toutes les ressources des différents centres d'apprentissage, ainsi que des références à d'autres ouvrages.

Après tout, si vous ne prenez pas votre carrière en mains, qui le fera? ■

## Votre plan de perfectionnement individuel en quatre étapes

1. Servez-vous de votre évaluation de rendement pour déterminer vos lacunes et vos besoins : Que me faut-il pour exceller dans mon travail? Pour m'améliorer et me perfectionner?
2. Procédez à une analyse de vos lacunes : Quel est l'écart entre les compétences que je possède et celles dont j'ai besoin? Quels sont les moyens dont je dispose actuellement pour acquérir de nouvelles compétences?
3. Cernez vos besoins : Quelle direction est-ce que je souhaite que ma carrière prenne et que dois-je faire pour parvenir à mes fins?
4. Explorez les ressources disponibles : Quelles sont les ressources pouvant m'aider à atteindre mes objectifs, y compris la formation en cours d'emploi, l'encadrement, le mentorat, les cours, l'auto-apprentissage (périodiques, liens à des sites Web, prêts entre bibliothèques) et autres?



# 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 offers a few simple writing tips to help you navigate your way through:

## CMHC Job Titles and Administrative Structure

With the recent organizational changes announced by our President, employees may not always be aware of exactly what terms or titles to use when it comes to CMHC's organizational and administrative structure. While no set of rules can cover every eventuality, the following "writing tips" provide a good start to knowing how to address your fellow CMHCers:

- Each Vice-President is responsible for a number of divisions, run by Directors (or Senior Manager). In the regions (or "field"), the General Manager is responsible for a number of business lines or activities, each of which is supervised by the Manager of a centre, such as the Ontario Underwriting Centre.
- Since the English terms Director, Manager and Principal all have the same equivalent in French (*directeur*), it is recommended that you qualify *directeur* where extra clarity is required—for example, *directeur de division* (Director), *directeur de groupe* (Manager) or *directeur fonctionnel* (Principal).
- The term Manager is a generic title, which can be used either to denote someone who manages a team of specialized front-line employees (such as the Manager, Linguistic Services), or to refer to a specialist who is responsible for a particular activity or function (such as a Key Account Manager—*gestionnaire de comptes clients*).
- Generic titles such as Analyst, Consultant, Researcher, Underwriter and so on are often qualified to denote their respective specializations, such as a Multiple Underwriter, Residential Underwriter, Trade Consultant, etc.
- In French, the use of articles, prepositions and capital letters varies depending on the generic term used in an administrative title. When in doubt, use the following patterns as a guide:
  - *Secteur* – *Secteur de l'aide au logement, Secteur des finances, etc.*
  - *Division* – *Division des services administratifs, Division de la recherche, etc.*
  - *Centre* – *Centre de souscription, Centre d'analyse de marché, etc.*
  - *Groupe* – *Groupe des services linguistiques, Groupe de l'administration des pensions et avantages sociaux, Groupe d'assistance, etc.*
- Where brevity is required, unnecessary articles, prepositions (*des, du, de la, of, etc.*) and even repetitive words (such as sector, division or group) can be omitted, especially in external correspondence, business cards, plaques and abbreviations. For example, the formal or full-length title—*Secteur des politiques et de la planification*, AHS (Assisted Housing Sector)—could be abbreviated to simply: *Politiques et planification*, AH (Assisted Housing). ■

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



Ce mois-ci, Gregg Joe, terminologue à la SCHL, propose quelques conseils d'écriture simples pour vous aider à vous y retrouver :

## Titres de postes et structure administrative de la SCHL

Depuis les changements organisationnels annoncés récemment par notre présidente, il est possible que les employés ne sachent pas toujours exactement quels termes ou titres ils doivent utiliser pour décrire la structure organisationnelle et administrative de la SCHL. Bien qu'il n'existe pas de règles applicables à toutes les situations, les conseils d'écriture suivants constituent un bon point de départ pour déterminer la manière de désigner vos collègues à la SCHL :

- Chaque vice-président est responsable d'un certain nombre de divisions, elles-mêmes dirigées par des directeurs ou des directeurs principaux (*Director* ou *Senior Manager*, en anglais). Dans les régions, ou bureaux extérieurs, le directeur général (*General Manager*) est responsable d'un certain nombre de secteurs d'activités, chacun étant sous la supervision du directeur d'un centre, comme le Centre de souscription de l'Ontario.
- Comme les termes anglais *Director*, *Manager* et *Principal* se traduisent tous par le même mot français « directeur », il est recommandé, lorsqu'une plus grande précision est nécessaire en français, d'ajouter un second terme au mot « directeur », p. ex. directeur de division (*Director*), directeur de groupe (*Manager*) et directeur fonctionnel (*Principal*).
- Le terme anglais *Manager* est un titre générique qui peut désigner soit une personne qui dirige une équipe d'employés spécialisés de première ligne (*Manager, Linguistic Services*), auquel cas on parle en français de « directeur » (directeur, Services linguistiques), soit un spécialiste responsable d'une activité particulière ou exerçant une fonction précise (*Key Account Manager*), auquel cas on parle en français de « gestionnaire » (*gestionnaire de comptes clients*).
- Une précision sur la spécialité est souvent apportée aux titres génériques comme analyste, consultant, chercheur, souscripteur, etc. : souscripteur, logements collectifs; souscripteur résidentiel; conseiller en commerce extérieur; etc.
- L'utilisation d'articles, de prépositions et de majuscules dépend du terme générique utilisé dans un titre administratif. En cas de doute, suivez les modèles ci-dessous pour vous guider :
  - *Secteur* – *Secteur de l'aide au logement, Secteur des finances, etc.*
  - *Division* – *Division des services administratifs, Division de la recherche, etc.*
  - *Centre* – *Centre de souscription, Centre d'analyse de marché, etc.*
  - *Groupe* – *Groupe des services linguistiques, Groupe de l'administration des pensions et avantages sociaux, Groupe d'assistance, etc.*
- Lorsque la concision est requise, les articles et les prépositions (*des, du, de la, of, etc.*) ainsi que les mots répétitifs non nécessaires (*secteur, division et groupe*) peuvent être omis, spécialement dans la correspondance externe, les cartes professionnelles, les plaques et les abréviations. Le titre officiel *Secteur des politiques et de la planification – Assisted Housing Sector (AHS)* peut donc s'abrégier ainsi : *Politiques et planification – Assisted Housing (AH)*. ■

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

# PAY GROUP CELEBRATES 10-YEAR ANNIVERSARIES

On December 18th, CMHC's famous "Pay Group" gathered at their favourite lunch table in the National Office cafeteria to celebrate the 10-year anniversaries of three of their members: Heather Green, Scott Harford and Paul Knoll.

Heather, Scott and Paul first came to CMHC in 1994 as part of a program to help individuals with Down syndrome and intellectual disabilities to learn new skills, and integrate into the workplace. Peter Howell joined the Corporation a few years later as part of the same program, and was also an enthusiastic member of the Pay Group until he passed away in 2001.

Several years ago, the Pay Group was started by a group of employees who had become friends with these very special CMHCers. What began as a series of informal lunches, however, soon became a regular lunch date on the Thursday of every pay week—hence the name Pay Group! The Group is now a fixture at National Office, and the lunches have become a favourite part of the month that every member tries their best not to miss.

To mark the 10th anniversary of Heather, Scott and Paul's arrival at CMHC, their friends in the Pay Group held a special lunch in their honour. The Group's regulars, as well as friends and colleagues of the three honourees, were on hand to offer their hearty congratulations. President Karen Kinsley, a longtime supporter of the program and the Pay Group, also attended, and presented the three employees with their 10-year plaques.

## Making a real contribution

As a Clerk with the Corporate Secretariat, Heather's duties include cleaning the Executive kitchens, making sure supplies are stocked, delivering mail to Corporate Secretariat staff, making photocopies and always keeping the coffee pots full! Her mentor, Executive Events Coordinator Rosemary Valeriani, says that the entire Secretariat "greatly appreciates everything Heather does for us."

"When Heather leaves on vacation, she always puts a great deal of effort into preparing us for her absence from the office. When she comes back she is always pleased at how happy we are to see her, as quite frankly we find it hard to remember to pick up the mail and how to operate the coffee machine without her!"

According to Heather, the best part of her job is helping other people. "I like my job and I like all the things that I do," she says, "like cleaning the kitchens, delivering mail and making coffee for everyone on the Executive floor."

Scott works with the Facilities Management Division, helping with office setups, returning dishware and flatware from meeting rooms and service nooks, delivering moving supplies and keys, cleaning furniture after it is delivered, and making photocopies of furniture plans and delivering them to clients. Scott was also very active in the annual United Way Community Day yard sale, as the event's most enthusiastic cotton candy and popcorn salesman.

His mentor, Facilities Services Officer Angelo D'Angelo, says that Scott is "my right-hand man. He is responsible and a pleasure to work with. Scott can always be counted on to make all his deliveries on time, every time, and to go out of his way to make new employees feel welcome."

As for Scott, he says simply, "I love my job. I love my co-workers. They're great and I love what I do!"

Paul works in both Human Resources and Finance Division, delivering mail to every part of National Office, unpacking and putting away



# TROIS MEMBRES DU GROUPE DU JOUR DE PAYE FÊTENT LEURS 10 ANNÉES DE SERVICE

Le 18 décembre dernier, le célèbre « Groupe du jour de paye » de la SCHL s'est réuni à la cafétéria du Bureau national, autour de sa table habituelle, pour souligner les 10 années de service de trois de ses membres : Heather Green, Scott Harford et Paul Knoll.

Heather, Scott et Paul sont entrés à la SCHL en 1994 dans le cadre d'un programme visant à aider les personnes ayant le syndrome de Down ou une déficience intellectuelle à acquérir certaines compétences et à s'intégrer dans un milieu de travail. Un autre membre enthousiaste du groupe, Peter Howell, était arrivé à la Société quelques années plus tard, grâce au même programme, et a aussi fait partie du Groupe du jour de paye, jusqu'à son décès en 2001.

Il y a plusieurs années, des membres du personnel s'étant liés d'amitié avec ces employés exceptionnels de la SCHL ont mis le groupe sur pied. Ce qui ne devait être au départ qu'une série de repas sans cérémonie s'est vite transformé en rendez-vous « officiels », tous les jeudis de paye, d'où le nom de Groupe du jour de paye! Au Bureau national, ce groupe fait pour ainsi dire « partie des meubles » et leurs repas comptent parmi les activités préférées des membres, qui font d'ailleurs tout leur possible pour n'en rater aucun.

Afin de souligner le dixième anniversaire de l'arrivée de Heather, Scott et Paul à la SCHL, leurs amis du Groupe du jour de paye ont organisé un repas spécial en leur honneur. Les habitués ainsi que des amis et collègues des trois fêtés étaient présents pour leur offrir leurs plus sincères félicitations. La présidente, M<sup>me</sup> Karen Kinsley, qui soutient depuis longtemps le programme et le Groupe du jour de paye, était au nombre des invités et a remis aux trois employés une plaque pour leurs 10 années de service.

## Une véritable contribution

En tant que commis du Secrétariat général, Heather a comme tâches de nettoyer les cuisines de la haute direction, de regarnir les armoires à fournitures, de distribuer le courrier au personnel du Secrétariat général, de faire des photocopies et de veiller à ce qu'il y ait toujours du café frais! Selon sa mentor, Rosemary Valeriani, coordonnatrice des événements pour la haute direction, « tout le monde au Secrétariat apprécie énormément ce que Heather fait pour eux ».

« Lorsque Heather part en vacances, elle fait tout ce qu'il faut pour nous préparer en vue de son absence. Lorsqu'elle revient, elle est toujours heureuse de constater à quel point elle nous a manqué. En effet, nous avons maintenant de la difficulté à nous rappeler de ramasser le courrier ou à faire fonctionner la cafetière lorsque Heather n'est pas là! »

Pour Heather, l'aspect le plus intéressant de son travail est d'aider les gens. « J'aime mon travail et j'aime toutes mes tâches », dit-elle. « Nettoyer

les cuisines, distribuer le courrier et préparer le café pour l'étage de la haute direction. »

Scott travaille pour le Groupe de la gestion des locaux et des installations. Il participe à l'aménagement des bureaux, il rapporte à la cafétéria les couverts laissés dans les salles de réunion et les aires de service, il livre le matériel nécessaire aux déménagements, ainsi que les clés, il nettoie le mobilier après la livraison et il photocopie les plans du mobilier pour les remettre ensuite aux clients. Scott a également participé activement à la vente-débaras tenue dans le cadre de la Journée communautaire de Centraide et a sans doute été le vendeur de barbe à papa et de maïs soufflé le plus enthousiaste de la journée.

Son mentor, Angelo D'Angelo, agent des Services des locaux et des installations, dit de Scott qu'il est son bras droit. « Scott est un compagnon de travail responsable et agréable à côtoyer. Ses livraisons sont toujours faites à temps, et Scott met tout en œuvre pour que les nouveaux employés se sentent les bienvenus. »

C'est simple, comme le dit Scott : « J'aime mon travail et j'aime mes collègues, ils sont formidables. J'adore ce que je fais ».

Paul, lui, travaille aux Ressources humaines et aux Finances. Il distribue le courrier dans tout le complexe du Bureau national. Il vide les boîtes et range les fournitures, il fait des photocopies, il prépare des reliures et il aide les employés à faire et à défaire leurs boîtes pendant les déménagements. Pour ses mentors, Diane Cummings, secrétaire administrative aux Finances

De gauche à droite / From left to right: Scott Harford, Heather Green, Karen Kinsley, Paul Knoll.

Photo : Sean Finlay

supplies, making photocopies, putting together binders and helping staff in every department with packing and unpacking during moves. His mentors, Diane Cummings, Administrative Secretary, Finance and Lorna Ponting, Analyst, HR Projects and Research Planning, describe Paul as a “valuable member of the team, who makes a real contribution to the daily lives of his colleagues.”

“Paul always completes his duties promptly, and with enthusiasm and energy,” they add. “He accepts direction well, and is always anxious to be of help to anyone who needs it!”

For his part, Paul is unrestrained in his praise for CMHC. “This is the best place to work,” he exclaims. “I love my job and all the people I work with. They are my friends.”

### A great team!

Each of these three employees has created a real place for themselves at CMHC. Together, they make a valuable contribution to the Corporation, which has clearly not gone unnoticed by their many colleagues and friends.

Congratulations, Heather, Scott and Paul.

Here’s to the next 10 years! ■

## THE RESULTS ARE IN!

For the past two years CMHC has prepared and released a series of **Media Tips**: information packages based on the *About Your House* fact sheets and other information products, and developed in consultation with Research and Information Transfer.

Consisting of a set piece, short articles and media capsules, the Media Tips enabled us to cost-effectively communicate practical, targeted information directly to consumers, while also dramatically raising the awareness of the Corporation among Canadians from coast to coast. Now, the results for 2003 are in!

A total of 21 Tips were developed last year, which resulted in more than 550 news items or articles, and reached over 8.8 million Canadians. Newspapers in every region of the country ran the housing-related stories, and several community and national newspapers

even published the Tips as a regular biweekly feature. The Tips also generated extensive radio and television coverage in nearly every major market in Canada.

In just one example, the Tip on “Backup Power for Your Home” was issued in the Atlantic region following last year’s devastating Hurricane Juan. According to Canada NewsWire, this piece ranked among the top 10 files accessed at their award-winning Web site, and was read by an incredible 386 Internet browsers on September 29th alone.

More Media Tips are planned for 2004, so here’s to another year of this amazing CMHC success story! ■



et Lorna Ponting, analyste, Projets des ressources humaines et planification des ressources, le travail de Paul au sein de l'équipe est précieux. « Il joue un véritable rôle dans la vie quotidienne de ses collègues. »

« Paul termine toujours ses tâches rapidement, avec enthousiasme et énergie », disent ses mentors. « Il

accepte bien les conseils et cherche constamment à rendre service à ceux qui ont besoin d'aide. »

De son côté, Paul voue une admiration sans borne à la SCHL. « Il n'y a pas de meilleur endroit pour travailler », s'exclame-t-il. « J'aime ce que je fais, et toutes les personnes avec qui je travaille. Ce sont mes amis. »

## Une super équipe!

Chacun de ces trois employés a su s'intégrer parfaitement à la SCHL. Pour leurs nombreux collègues et amis, cela ne fait aucun doute, leur travail est très précieux pour la Société.

Félicitations Heather, Scott et Paul!  
À vos 10 prochaines années! ■

## VOICI LES RÉSULTATS!

**A**u cours des deux dernières années, la SCHL a préparé et diffusé auprès des médias une série de **conseils pratiques à l'intention des consommateurs**. Il s'agit de troupes d'information élaborées à partir des feuillets d'information *Votre maison* et d'autres produits d'information, en collaboration avec le secteur de la Recherche et de la diffusion de l'information.

Les troupes d'information à diffuser par les médias comprennent un article prêt à publier, de courts articles ainsi que des capsules. Elles sont pour nous une occasion de communiquer, à bon coût, de l'information pratique qui répond aux besoins des consommateurs, tout en nous permettant d'améliorer considérablement la connaissance que les Canadiens ont de la Société. Et voici les résultats pour 2003!

Au total, 21 troupes pour les médias ont été préparées l'an dernier. Elles ont fait l'objet de plus de 550 documents

ou articles, et ont rejoint plus de 8,8 millions de Canadiens. Les journaux de toutes les régions du pays ont publié des articles liés au domaine de l'habitation, et plusieurs journaux nationaux et locaux ont même publié nos conseils pratiques aux consommateurs dans le cadre d'une chronique bimensuelle. Nos feuillets d'information ont aussi suscité des reportages détaillés à la radio et à la télévision dans presque tous les principaux marchés du Canada.

À titre d'exemple, un feuillet intitulé « Alimentation de secours pour votre maison » a été publié dans la région de l'Atlantique après que celle-ci ait été dévastée par l'ouragan Juan. Selon Canada NewsWire, dont le site Web a été primé, cet article s'est classé parmi les 10 fichiers les plus consultés sur son site Web. Ainsi, dans la seule journée du 29 septembre, il a été lu par pas moins de 386 internautes.



On prévoit d'autres séries de conseils pratiques à l'intention des consommateurs en 2004. Préparons-nous donc à célébrer une autre année de succès pour la SCHL! ■

## Ontario Region Showcases Canadian Building Technology to Over 100 International Visitors

**D**uring the first week of December 2003, CMHC International's Ontario Region took advantage of Canada's largest construction trade show to showcase Canadian housing innovation and expertise to more than 100 international visitors.

Held at the Metro Toronto Convention Centre, the Construct Canada Trade Show and Conference is one of the premier housing-related events in the country, regularly drawing thousands of architects, builders, contractors, developers, engineers, renovators, specifiers and other housing professionals from across Canada and around the world.

As part of the event this year, CMHC International presented a showcase of housing models to demonstrate

Canadian products and technology to international visitors. In addition, CMHC International in the Ontario Region organized bus tours to several construction sites in the Toronto area. International visitors from Iran, China, Mexico, the U.S. and other countries had the opportunity to learn about Canadian building technology firsthand, with visits that included a wood-frame construction site, light steel-frame construction and highrise construction sites. CMHC personnel from the Ontario Professional Services team were on hand to respond to technical questions.

As Sanjar Farzaneh, Senior Trade Consultant, CMHC International, Ontario Region, explains: "There was a lot of interest in steel-frame construction from the international visitors on the tour."

"Wood-frame and steel-frame construction are both light-weight and fast construction methods that produce little waste and are energy efficient. The technology is being used in countries like Iran and China that don't have the forestry resources or tradition of using wood in house construction, but still want the advantages that wood-frame construction has over traditional masonry and concrete construction." ■

**"There was a lot of interest in steel-frame construction from the international visitors on the tour."**

Sanjar Farzaneh,  
Senior Trade Consultant,  
CMHC International, Ontario Region

*Visit to steel-frame construction site.  
Visite du chantier de construction d'un bâtiment à ossature d'acier.*



## La région de l'Ontario présente la technologie canadienne de la construction à plus de 100 visiteurs internationaux

**A**u cours de la première semaine du mois de décembre 2003, SCHL International dans la région de l'Ontario a profité du plus grand salon canadien de la construction pour présenter l'innovation et l'expertise canadiennes dans le domaine de l'habitation à plus de 100 visiteurs internationaux.

Le salon canadien Construct organisé au centre des congrès de l'agglomération urbaine de Toronto est l'un des premiers événements connexes à l'habitation dans le pays. Il attire régulièrement des milliers d'architectes, de constructeurs, d'entrepreneurs,

d'ingénieurs, de rénovateurs, de fournisseurs de services et d'autres professionnels dans le domaine de l'habitation, du Canada tout entier et des pays étrangers.

Dans le cadre de l'événement de cette année, SCHL International a présenté des modèles de maisons pour faire connaître les produits et la technologie canadiens aux visiteurs internationaux. En outre, SCHL International dans la région de l'Ontario a organisé des visites en autobus à plusieurs chantiers de construction dans l'agglomération torontoise. Des visiteurs de l'Iran, de la Chine, du Mexique, des É.-U. et d'autres pays ont pu se renseigner de première main sur la technologie canadienne de la construction, notamment lors des arrêts aux chantiers de construction de maisons à ossature de bois, à ossature légère en acier et de tours d'habitation. Le personnel de l'équipe des Services professionnels de l'Ontario à la SCHL se trouvait sur place pour répondre aux questions de nature technique.

Comme l'explique Sanjar Farzaneh, conseiller principal en commerce extérieur, région de l'Ontario : « la construction à ossature légère en acier a suscité beaucoup d'intérêt de la part des visiteurs internationaux pendant la visite. »

« Les constructions à ossature de bois et à ossature légère en acier sont des méthodes permettant de construire rapidement des ossatures légères, qui

produisent peu de déchets et sont éconergétiques. On a recouru à cette technologie dans des pays comme l'Iran et la Chine qui n'ont pas de ressources forestières ou de traditions d'utilisation du bois dans la construction de maisons, mais qui souhaitent néanmoins bénéficier des avantages que procurent les constructions à ossature de bois par rapport aux constructions en ciment et en béton. » ■

---

« La construction à ossature légère en acier a suscité beaucoup d'intérêt de la part des visiteurs internationaux pendant la visite. »

Sanjar Farzaneh,  
conseiller principal en commerce  
extérieur, région de l'Ontario



# ATLANTIC CANADA HOME BREAKS NEW GROUND IN IRELAND

This article will also be published in an upcoming edition of the *International Housing News*, a CMHC International e-newsletter issued bi-monthly.

Charlottetown, P.E.I.-based Atlantic Canada Home has broken new ground for Canadian housing in Ireland, with the signing of a Franchise Agreement with an Irish partner at last November's Plan Expo in Dublin.

Atlantic Canada Home (ACH) was established in 1995 as a joint initiative between the federal and Atlantic provincial governments, to help small- and medium-sized Atlantic housing manufacturers. Today, ACH is a privately owned consortium of manufacturers and construction service companies from across the region, who work together to export their housing products and services across the globe.

ACH's pre-engineered housing packages have been in use in Japan, Germany and Iceland for years. In 1999, however, an Irish architect asked the consortium to build a timber frame house for one of its clients.

The home was an instant success, and ACH soon found its products in high demand.

"Almost immediately, we started working with Irish builders and contractors across the country," says ACH President Rob Oakie. "We supply them with a full kit of materials, from the frame right up to the finished materials inside the home. Then, the local builder puts it up, often in just a matter of weeks."

According to Oakie, one of the main reasons for the popularity of Canadian housing in Ireland is "our experience in timber frame homes. It's perfect for the Irish climate, geography and market, and no one knows timber frame better than Canadians."

---

**"our experience in timber frame homes. It's perfect for the Irish climate, geography and market, and no one knows timber frame better than Canadians."**

**Rob Oakie, ACH President**

---

Another advantage that Oakie feels may give many Canadian companies like his an edge, is the Super E® House Program. Developed by the Government of Canada in 1998, the Super E® program pairs Canadian companies with qualified builders in selected foreign markets.

The Canadian companies use their expertise to help build homes that are energy-efficient, cost-effective and environmentally friendly. Local builders, meanwhile, benefit from access to research and development, marketing support, dedicated quality assurance and training.

In fact, Oakie says Canada Mortgage and Housing Corporation played a key role in helping ACH to make contacts and get up and running abroad. In addition to being Canada's national housing agency, CMHC is also one of the driving forces behind the Super E® program.

"CMHC has helped us enormously over the past five years," Oakie explains.

"They've provided us with market, technical and building codes and standards information for every market we've gone into, helped us overcome trade barriers and even arranged tours of testing sites."

"They also helped us gain excellent visibility in Ireland last year, when they helped bring over Duncan Stewart—the Bob Villa of Ireland—to film a segment of his popular 'About the House' television series about us!"

As a result of these and other efforts, Ireland has quickly become ACH's single largest market. Now, with the new Franchise Agreement in place, Oakie expects the Irish market to reach 75 per cent of the consortium's business within the next five years.

"The potential for growth is really huge," he says. "Now, with this agreement, we're better poised than ever to take advantage of this incredible opportunity." ■



# LE CONSORTIUM ACH OUVRE DES PERSPECTIVES NOUVELLES EN IRLANDE

Cet article paraîtra également dans le prochain numéro des *Nouvelles internationales sur le secteur de l'habitation*, un bulletin électronique bimestriel de SCHL International.

Le consortium ACH établi à Charlottetown, Î.-P.-É., s'est lancé dans une nouvelle voie en Irlande, en signant un contrat de franchise avec un partenaire irlandais à l'occasion de la dernière exposition Plan Expo à Dublin, en novembre dernier.

Le Programme de maisons du Canada atlantique (ACH) a été créé en 1995 à titre d'initiative conjointe du gouvernement fédéral et des gouvernements des provinces de l'Atlantique, afin de venir en aide aux petites et moyennes entreprises de construction de logements dans les provinces de l'Atlantique. L'ACH est aujourd'hui un consortium privé de constructeurs et d'entreprises de services de construction issus de toute la région atlantique, qui en association, exportent leurs produits et leurs services de logement dans le monde entier.

Voilà des années que les kits de maisons usinées de l'ACH sont utilisés au Japon, en Allemagne et au Groenland. Néanmoins en 1999, un architecte irlandais a demandé au consortium de bâtir une maison à ossature de bois pour l'un de ses clients.

La maison ayant obtenu un succès immédiat, les commandes de produits du consortium ont peu après monté en flèche.

« Nous avons presque immédiatement commencé à travailler avec des constructeurs et des entrepreneurs de toute l'Irlande, a indiqué Rob Oakie,

le président de l'ACH. Nous leur avons fourni un kit complet de matériaux, de l'ossature aux produits finis pour l'intérieur de la maison. Puis le constructeur local l'a produite, souvent en l'espace de quelques semaines. »

Oakie attribue la popularité du logement canadien en Irlande à « l'expérience que nous avons acquise dans la construction de maisons à ossature de bois. Ce type de construction s'adapte idéalement au climat, à la géographie et au marché irlandais et les Canadiens sont les meilleurs experts en matière d'ossature de bois. »

Oakie estime en outre que le Programme de la maison Super E<sup>mc</sup> peut donner de l'avance à des entreprises canadiennes comme la sienne. Mis au point par le gouvernement canadien en 1998, ce programme permet de jumeler des entreprises canadiennes avec des constructeurs qualifiés sur des marchés étrangers sélectionnés.

Les entreprises canadiennes ont recours à leur expertise pour aider à construire des maisons éconergétiques, rentables et écologiques. Les constructeurs locaux, quant à eux, profitent de l'accès à la recherche et au développement, du soutien du marketing, de l'assurance spéciale de la qualité et de formation.

Oakie précise qu'en fait la Société canadienne d'hypothèques et de logement a joué un rôle crucial pour aider l'ACH à établir des contacts et à s'établir à l'étranger. La SCHL est non seulement l'organisme national de l'habitation mais aussi l'un des ressorts du Programme de la maison Super E<sup>mc</sup>.

« Ces cinq dernières années, la SCHL nous a fourni une aide inestimable », précise Oakie.

« Elle a mis à notre disposition de l'information sur les normes du marché, techniques et des codes du bâtiment pour tous les marchés que nous avons pénétrés, elle nous a aidé à surmonter les obstacles au secteur d'activité et a même organisé des visites de chantier. »

« L'an dernier, la SCHL a également assuré notre notoriété auprès des Irlandais, en facilitant la venue de Duncan Stewart – le Bob Villa de l'Irlande – dans le but de filmer une séquence à notre sujet destinée à sa populaire émission télévisée "Tout sur la maison"! »

Grâce à ces efforts et à bien d'autres encore, l'Irlande est rapidement devenue le plus grand marché de l'ACH. Maintenant que le nouveau contrat de franchise est en place, Oakie prévoit que le marché irlandais représentera 75 % des activités du consortium d'ici les cinq prochaines années.

« Les possibilités de croissance sont vraiment phénoménales, a-t-il indiqué. Munis de ce contrat, nous sommes mieux que jamais équipés pour exploiter ces incroyables débouchés. » ■

# START SPREADING THE NEWS!

## The 2004 Housing Awards

The 2004 Housing Awards are now officially underway—which means it's time for each of us to do our part to encourage potential applicants from across Canada to send in their application forms before the April 5 deadline!

Created in 1988 to recognize exceptional contributions to the advancement of housing in Canada, the CMHC Housing Awards provide an ideal opportunity to showcase—and share—the latest housing projects and best practices. Focussing on the theme *Best Practices in Affordable Housing*, this year's Housing Awards are open to any individual or group in the public or private sector (with the exception of CMHC employees) who have implemented a housing initiative that has improved affordable housing in Canada.

To be eligible, the initiatives must have had at least one demonstration of their practical feasibility, and must have been completed or renovated between January 1, 1998 and January 1, 2004. In addition, all applications must be sent to CMHC postmarked no later than midnight on April 5, 2004.

Past finalists have included:

- members of the housing and construction industry
- government housing and social service organizations
- financial or lending institutions
- non-profit groups and housing co-operatives
- non-governmental organizations, volunteer associations and community groups

- religious and charitable organizations.

So if you know of anyone in your region who has implemented an affordable housing initiative in Canada over the last few years, please let them know about the 2004 CMHC Housing Awards, and encourage them to download the guidelines and application form from the CMHC Web site today! ■

## WITH REGRET

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

### PENSIONERS

Jerrold Robbins  
Helen Lovelace  
George Egleston  
Frances Kealey  
Edmund Locke  
Graham Miller  
Robert William Ford  
Edouard Lavoie  
Jack Flesher  
Gabrielle Roy

### DATE (2003–2004)

November 26  
December 30  
January 5  
January 12  
January 18  
January 23  
February 8  
February 15  
February 20  
February 20

### BRANCH/DIVISION

Finance Division, N.O.  
Calgary Office  
Vancouver Office  
Computer Systems, N.O.  
Ontario Regional Office  
Operations Audit Division, N.O.  
Victoria Office  
Montreal Office  
Furniture and Equipment Management, N.O.  
Montreal 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). ■

# PASSEZ LE MOT!

## Les Prix d'excellence en habitation de 2004

Le programme des Prix d'excellence en habitation de 2004 est officiellement lancé. Nous nous devons tous de contribuer à son succès en encourageant les candidats éventuels de toutes les régions du Canada à envoyer leur formulaire d'inscription avant la date limite du 5 avril!

Créé en 1988 dans le but de reconnaître les contributions exceptionnelles au progrès de l'habitation au Canada, le programme des Prix d'excellence en habitation de la SCHL constitue une occasion idéale de faire connaître et de diffuser les pratiques exemplaires et les projets les plus récents dans le domaine de l'habitation. Les Prix d'excellence en habitation de cette année ont pour thème *Pratiques exemplaires pour le logement abordable*. Ils sont ouverts

aux personnes et aux groupes des secteurs public et privé (à l'exception des employés de la SCHL) ayant mis en œuvre une initiative dans le domaine de l'habitation qui a contribué à l'abordabilité du logement au Canada.

Pour que les initiatives puissent être considérées, il doit avoir été démontré, à au moins une occasion, qu'il est possible de les mettre en œuvre concrètement, et elles doivent avoir été achevées (construction ou rénovation terminée) entre le 1<sup>er</sup> janvier 1998 et le 1<sup>er</sup> janvier 2004. Les formulaires d'inscription doivent être postés à la SCHL avant minuit le 5 avril 2004, le cachet de la poste faisant foi.

Parmi les finalistes des années passées, on compte :

- des membres du secteur de l'habitation et de la construction

- des organismes gouvernementaux de services sociaux et d'habitation
- des institutions financières et de crédit
- des organismes sans but lucratif et des coopératives d'habitation
- des organismes non gouvernementaux, des associations de bénévoles et des groupes communautaires
- des organismes religieux et œuvre de bienfaisance

Alors, s'il y a dans votre région des personnes ou des organismes qui ont mis en œuvre une initiative de logement abordable au Canada au cours des dernières années, parlez-leur des Prix d'excellence en habitation 2004 de la SCHL et encouragez-les à télécharger sans délai les instructions générales et le formulaire de demande, qu'ils trouveront sur le site Web de la SCHL! ■

## AVEC REGRET

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

RETRAITÉS	DATE (2003-2004)	POINT DE SERVICE/DIVISION
Jerrold Robbins	26 novembre	Division des finances, B.N.
Helen Lovelace	30 décembre	Bureau de Calgary
George Egleston	5 janvier	Bureau de Vancouver
Frances Kealey	12 janvier	Systèmes informatiques, B.N.
Edmund Locke	18 janvier	Bureau régional de l'Ontario
Graham Miller	23 janvier	Division de la vérification des opérations, B.N.
Robert William Ford	8 février	Bureau de Victoria
Edouard Lavoie	15 février	Bureau de Montréal
Jack Flesher	20 février	Gestion du mobilier et du matériel, B.N.
Gabrielle Roy	20 février	Bureau de Montréal

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

# BRAGGING RIGHTS!

This past January 27, 2004 at National Office, some of CMHC's latest successes in the housing research arena were in the spotlight, as the Policy and Research Division held another of their famous employee Brag Sessions!

"MC-ed" by Policy and Research's Sue Ann Rothwell, the Session featured endlessly spirited, always entertaining—and unfailingly informative—presentations by five of the best braggers in town, who presented important information in their own unique and inimitable fashions, including:

## ■ More Experiments with Cheap Labour

**Bragger: Don Fugler, Senior Researcher, Housing Technology, Policy and Research Division, National Office**

Since 1993, the Ontario Building Code has allowed the installation of simple ventilation systems in new homes across the province. According to anecdotal evidence, however, these ventilation systems may not be working quite as planned. Don Fugler started the Session off with a project that surveyed 120 new Ontario homes, with the inexpensive and enthusiastic help of university students. The results showed that, as suspected, the cheapest and most common Ontario ventilation systems—those that use the master bathroom exhaust fan—are misunderstood, underutilized and largely ineffective.

## ■ Where Do You Go When You're Old and Broke and You Drink Too Much?

**Bragger: Anna Lenk, Senior Researcher, Distinct Housing Needs, Policy and Research Division, National Office**

Why do so many Canadians who are elderly or very ill live in homeless shelters? Perhaps even more importantly, why aren't we talking about this? In recent years, health and homeless

services have at times seemed to be disconnected. But no matter how large the problem, if we want to try to solve it—and help Canadians who need assistance the most—then we have to start somewhere. Bragger Anna Lenk showed that this is exactly what CMHC has done, highlighting several projects that have connected these two vital social services. Plus, her Policy and Research colleagues, Ed Nera and Jim Zamprelli, added an extra dimension to this all too real problem, acting as homeless people and introducing the Brag by telling the story of how they ended up on the streets.

## ■ Clearing the Air in Multis

**Bragger: Duncan Hill, Senior Researcher, Housing Technology, Policy and Research Division, National Office**

Duncan Hill provided his take on how better ventilation can help clear the air—and improve indoor air quality—in Canada's numerous multi-unit residential buildings. Traditionally, the engineering and building regulatory communities have shown a certain resistance to change in this important area. But thanks to the work of Duncan and his team, two of the leading developers of multi-unit residential buildings in Canada have already been persuaded to reconsider the way they ventilate the apartments they build!

## ■ Get the Scoop

**Bragger: Sandra Baynes, Senior Product Analyst, Housing Technology, Policy and Research Division, National Office**

Are you in the loop? Get the scoop! Senior Product Analyst Sandra Baynes gave participants the million-dollar answer on how to register to receive CMHC's bi-monthly *Housing Technology Newsletter*, and also mentioned a new socio-economic newsletter that's scheduled to hit the presses soon. Following the brief overview of the project, Policy and Research Group's Gloria Neufeld Redekop joined Sandra in a skit based on the popular TV show, "Who Wants to be a Millionaire," complete with life lines and million-dollar questions related to the newsletter. Thousands already benefit from their free subscriptions to these invaluable and reliable sources of information—make sure you and your clients aren't left behind! Visit the CMHC Web site to subscribe.

## ■ And the Ideal House Was...

**Bragger: Halyna Tataryn, Research and Information Transfer Principal, Prairie, Nunavut and N.W.T. Business Centre**

Last but not least, Prairie, Nunavut and NWT's Halyna Tataryn capped off the Session by taking us to Alberta and the Samson Cree First Nation, where she outlined their spontaneous—and sustainable—Community Design Charrette, and the search for the Ideal House! ■



# LA PAROLE AUX GRANDS PARLEURS!

Le 27 janvier dernier, au Bureau national, certains des plus récents succès de la SCHL dans le domaine de la recherche ont été mis en vedette par la Division des politiques et de la recherche à l'occasion d'une autre de ses fameuses séances de vantardise!

Animée par Sue Ann Rothwell, la séance a encore une fois fourni l'occasion à cinq des plus grands parleurs de la Division de venir vanter à leurs collègues les mérites de leurs réalisations respectives d'une manière toujours originale et informative, mais jamais ennuyante :

## ■ Main-d'œuvre bon marché : quelques expériences de plus

**Vantard : Don Fugler, chercheur principal, Groupe de la technologie résidentielle, Division des politiques et de la recherche, Bureau national**

Depuis 1993, le code du bâtiment de l'Ontario permet l'installation d'un système de ventilation simple dans les maisons neuves de la province. Or, selon toute évidence, ces systèmes de ventilation ne fonctionnent pas tout à fait comme prévu. Don Fugler a ouvert le bal en parlant d'une enquête menée sur 120 maisons neuves de l'Ontario, avec l'aide d'étudiants d'université enthousiastes et aux prétentions salariales très modestes. Comme on le soupçonnait, l'enquête a démontré que les systèmes de ventilation les moins coûteux qui ont la cote actuellement en Ontario — c'est-à-dire ceux qui reposent sur l'utilisation du ventilateur d'extraction de la salle de bains principale — sont méconnus, sous-utilisés et largement inefficaces.

## ■ Ils sont vieux, sans le sou et boivent trop... Où vont-ils?

**Vantard : Anna Lenk, chercheuse principale, Besoins particuliers de logement, Division des politiques et de la recherche, Bureau national**

Pourquoi tant de Canadiens âgés ou très malades doivent-ils vivre dans des refuges pour sans-abri? Mais surtout, pourquoi ne parle-t-on jamais d'eux? Depuis quelques années, on dirait que les services de soins de santé et d'aide aux sans-abri ont de la difficulté à communiquer. Quelle que soit l'ampleur du problème, si nous voulons tenter de le résoudre — et par le fait même aider les Canadiens les plus démunis — nous devons commencer quelque part. Anna Lenk a éloquentement montré que c'est exactement ce que la SCHL fait grâce à plusieurs initiatives qui ont jeté des ponts entre ces deux services sociaux essentiels. De plus, deux de ses collègues des Politiques et de la recherche, Ed Nera et Jim Zamprelli, ont ajouté un élément de réalité à ce problème déjà trop réel en personnifiant, pour mettre en contexte l'exposé d'Anna, deux sans-abri qui expliquaient comment ils s'étaient retrouvés à la rue.

## ■ Assainissons l'air dans les tours d'habitation!

**Vantard : Duncan Hill, chercheur principal, Groupe de la technologie résidentielle, Division des politiques et de la recherche, Bureau national**

Duncan Hill a expliqué comment une meilleure ventilation peut contribuer à assainir l'air, donc améliorer la qualité de l'air intérieur, dans les nombreuses tours d'habitation du pays. En général, les ingénieurs et les organismes de réglementation sont quelque peu réticents à faire des changements dans ce secteur important. Mais grâce au travail de Duncan et de son équipe, deux importants promoteurs immobiliers canadiens ont déjà pu être persuadés de revoir leur façon de ventiler les immeubles d'appartements qu'ils construisent!

## ■ Vous le saurez avant tout le monde!

**Vantard : Sandra Baynes, analyste principale de produits, Groupe de la technologie résidentielle, Division des politiques et de la recherche, Bureau national**

Savez-vous la dernière? Non? Renseignez-vous! Sandra Baynes a fourni aux participants tout ce qu'ils devaient savoir sur la façon de s'abonner au bulletin électronique de la SCHL, maintenant appelé *Technologie du bâtiment*, diffusé deux fois par mois. Elle en a aussi profité pour annoncer en primeur qu'un nouveau bulletin socio-économique sera bientôt lancé. Après que Sandra ait donné un bref aperçu de l'initiative, Gloria Neufeld Redekop s'est jointe à elle pour participer à une parodie du populaire jeu télévisé « Who Wants to be a Millionaire ». Tout y était : des questions liées au nouveau bulletin, les bouées de sauvetage et le million de dollars à la fin. Des milliers d'abonnés reçoivent déjà tout à fait gratuitement cette source d'information fiable et inestimable. Ne restez pas dans le noir! Assurez-vous que vous et vos clients êtes abonnés! Pour ce faire, visitez le site Web de la SCHL.

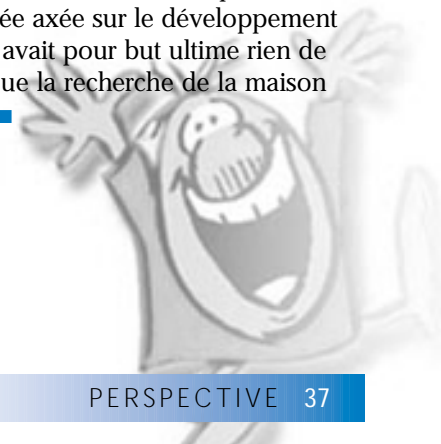
## ■ Et la maison idéale était ...

**Vantard : Halyna Tataryn, directrice de la recherche et de la diffusion de l'information, Centre d'affaires des Prairies, du Nunavut et des T.N.O.**

La dernière mais non la moindre, Halyna Tataryn est venue de l'Ouest pour parler de l'organisation d'une charrette de conception communautaire par la Première nation des Cris de Samson, en Alberta. Cette opération spontanée axée sur le développement durable avait pour but ultime rien de moins que la recherche de la maison idéale! ■

De gauche à droite / From left to right - Première rangée / Front row: Ed Nera, Sue Ann Rothwell, Duncan Hill, Gloria Neufeld Redekop.

Rangée arrière / Back row: Anna Lenk, Don Fugler, Halyna Tataryn, Jim Zamprelli, Sandra Baynes.



# “TRIPLE SPOTLIGHT” ATTRACTS RECORD NUMBERS IN QUEBEC

## Housing Outlook Conferences set record attendance levels in Montréal and Québec City

> By Julie Cohen, Marketing and Communications Consultant, Quebec Business Centre

CMHC's Quebec region bid farewell to 2003 on a high note, with its 9th annual Housing Outlook Conferences (HOCs) setting record attendance levels in both Montréal and Québec City.

The Housing Outlook Conferences have become definitive events for a veritable Who's Who of housing industry insiders, not to be missed by anyone whose daily business requires them to have the latest and most accurate information at their fingertips.

Under the theme, *A Triple Spotlight on the Housing Market: Outlook on the Short, Medium and Long Term*, the conferences addressed several pressing concerns on the minds of Quebec's housing professionals. CMHC's Regional Economist, Kevin Hughes, kicked things off with an overview of the Provincial Economic Outlook and its implications for housing supply and demand. Market Analysts Sandra Girard and Jean Laferrière in Montréal, and Jean-François Dion and Benoît Allaire in Québec City, then answered some crucial questions on what the future has in store for the cities' residential booms. Finally, Mr. Hughes and Market Analyst Bertrand Recher shed some light on recent migration patterns and the impact that future demographic changes will have on housing demand and preferences in Quebec over the next 20 years, with their feature presentation *Housing and Demographic Trends: Major Curves in the Road Ahead*.

Held on December 2nd at the Mount Royal Centre, the Montreal HOC attracted well over 700 clients, despite a particularly wintry morning. In Québec City, attendance for the December 4th conference topped a truly impressive

350. For both cities, these levels of participation represented an outstanding 30 per cent increase over 2002.

In Montréal, conference organizers were honoured to welcome Mr. Jocelyn Proteau, the new Chairman of CMHC's Board of Directors, as well as Board member Ms. Sophie Joncas. For the first time in Quebec, new sponsor First Canadian Title joined Gaz Métropolitain and the National Bank of Canada in sponsoring both conferences.

The HOCs have always been renowned for bringing together a wide range of professionals in a unique networking opportunity. In 2003, however, thanks to an intensified marketing strategy which incorporated direct mail and ads placed in industry magazines and association Web sites, more than 20 new target groups were reached, including urban planners, tradespeople, inspectors, contractors, government ministries and think tanks.

Responding to a survey, 90 per cent of participants indicated that they would attend Housing Outlook Conferences again.

The media turned out in full force as well, with the conferences receiving extensive coverage from dailies *The Gazette*, *La Presse*, *Le Devoir*, *Le Journal de Montréal*, *Le Soleil*, *Le Journal de Québec* and *The National Post*; magazines *Les Affaires*, *Québec Habitation* and *Magazine Finance*; five radio stations in both cities; and television stations *Radio-Canada*, *CTV* and *TVA*.

Finally, a special mention must be given to all the CMHC employees who graciously donated their time to ensure that both events ran smoothly. Their participation illustrated teamwork at its finest, and a hearty thank-you goes out to each and every one of them.

Here's looking forward to the next HOCs in 2004! ■

*From left to right - First row: Richard Thibault, Facilitator; Julie Cohen, Communications and Marketing Advisor; Sandra Girard, Senior Market Analyst; Sophie Joncas, Board Member; Jocelyn Proteau, Chairman; Charles Chenard, General Manager, CMHC Quebec Business Centre.*

*Second row: Kevin Hughes, Regional Economist; Marcel Dumont, Manager, Market Analysis and Information Transfer Centre; Bertrand Recher, Market Analyst; Jean Laferrière, Market Analyst.*

*De gauche à droite - Première rangée : Richard Thibault, animateur; Julie Cohen, Conseillère, communications et marketing; Sandra Girard, Analyste principale de marché; Sophie Joncas, membre du Conseil d'administration; Jocelyn Proteau, Président du Conseil d'administration; Charles Chenard, Directeur général, SCHL, Centre d'affaires du Québec.*

*Deuxième rangée : Kevin Hughes, Économiste régional; Marcel Dumont, Directeur, Centre d'analyse de marché et de diffusion de l'information; Bertrand Recher, analyste de marché; Jean Laferrière, analyste de marché.*



# «TRIPLE ÉCLAIRAGE» ATTIRE UN NOMBRE RECORD DE PERSONNES AU QUÉBEC

## Les conférences sur les perspectives du marché de l'habitation ont attiré une assistance sans précédent à Montréal et à Québec

> Par Julie Cohen, conseillère, Marketing et communications, Centre d'affaires du Québec

L'année 2003 s'est terminée en beauté pour la SCHL dans la région du Québec, la neuvième conférence sur les perspectives du marché de l'habitation ayant attiré un nombre record de personnes à Montréal et à Québec.

Les conférences sur les perspectives du marché de l'habitation sont devenues un événement incontournable pour les professionnels du secteur de l'habitation qui ont besoin de disposer en tout temps de l'information la plus récente et la plus exacte.

Les conférences, qui avaient pour thème *Triple éclairage sur le marché de l'habitation : court, moyen et long terme mis en perspective*, portaient sur plusieurs sujets d'intérêt pour les professionnels de l'habitation au Québec. Kevin Hughes, économiste régional à la SCHL, a lancé la journée en esquissant un tableau des perspectives économiques provinciales et de leur incidence sur l'offre et la demande de logements. Les analystes de marché Sandra Girard et Jean Laferrière à Montréal, et Jean-François Dion et Benoît Allaire à Québec, ont par la suite répondu à des questions pressantes sur l'avenir du

boom résidentiel dans les villes. Enfin, dans un exposé intitulé *Habitation et courants démographiques: tournants majeurs à l'horizon*, Kevin Hughes et Bertrand Recher, analyste de marché, ont parlé des récents mouvements migratoires et de l'incidence des changements démographiques à venir sur la demande de logements et sur les préférences en matière d'habitation au Québec dans les 20 prochaines années.

La conférence de Montréal, tenue le 2 décembre au Centre Mont-Royal, a attiré plus de 700 participants malgré le temps glacial. À Québec, 350 personnes se sont rendues à la conférence, qui a eu lieu le 4 décembre — un nombre considérable. Dans les deux villes, le nombre de participants a affiché une augmentation substantielle de 30 % par rapport à 2002.

Les organisateurs de la conférence de Montréal ont eu l'honneur d'accueillir le nouveau président du Conseil d'administration de la SCHL, M. Jocelyn Proteau, ainsi que M<sup>me</sup> Sophie Joncas, membre du Conseil. Pour la première fois au Québec, First Canadian Title s'est jointe en tant que commanditaire à Gaz Métropolitain et à la Banque nationale du Canada, qui commanditaient déjà les conférences.

Depuis le début, les conférences sur les perspectives du marché de l'habitation sont réputées pour réunir un vaste éventail de professionnels, leur fournissant une occasion inégalée d'établir des contacts. En 2003, cependant, grâce à une stratégie de marketing intensifiée qui conjuguait

la publicité directe par la poste à des annonces dans les périodiques spécialisés et sur les sites Web des associations professionnelles, plus de 20 nouveaux groupes cibles ont pu être rejoints, notamment les urbanistes, les gens appartenant à différents métiers spécialisés, les inspecteurs, les entrepreneurs, les employés de certains ministères et les experts. Dans leurs réponses à un sondage, 90 % des participants ont indiqué qu'ils avaient l'intention d'assister de nouveau aux conférences sur les perspectives du marché de l'habitation.

Les représentants des médias s'étant aussi présentés en grand nombre, les conférences de Québec et de Montréal ont été largement couvertes par les quotidiens *The Gazette*, *La Presse*, *Le Devoir*, *Le Journal de Montréal*, *Le Soleil*, *Le Journal de Québec* et *The National Post*, par les revues *Les Affaires*, *Québec Habitation* et *Magazine Finance*, par cinq stations de radio et par les postes de télévision Radio-Canada, CTV et TVA.

Enfin, on ne saurait passer sous silence le dévouement de tous les employés de la SCHL qui ont bien voulu faire don de leur temps pour veiller au déroulement harmonieux des événements. Leur participation fut un exemple de travail d'équipe parfaitement orchestré, et nous les en remercions tous chaleureusement.

C'est avec grand enthousiasme que nous envisageons les prochaines conférences sur les perspectives du marché de l'habitation, en 2004! ■



# MAKING HEADLINES FROM COAST TO COAST

# FAIRE LES GRANDS TITRES, D'UN BOUT à L'AUTRE DU PAYS

This year, CMHC newspaper columns have already begun making some serious housing headlines—and seriously raising the Corporation’s visibility—across the country!

Once again, the Atlantic region was at the forefront of this initiative. In 2003, the region regularly published housing-related columns in English-language newspapers in all four Atlantic provinces, as well as in French-language newspapers in both New Brunswick and Nova Scotia. Thanks to these extensive efforts, over 150 stories were placed in eight publications, reaching a total of more than 250,000 readers—including close to 150,000 readers in Halifax alone.

This year, approximately 533,000 readers in British Columbia’s Lower Mainland are also benefiting from CMHC’s expertise, through regular features in *The Vancouver Sun’s WestCoast Homes*

section. Three stories have already appeared in the popular weekend supplement since January, offering practical, seasonal and consumer-oriented advice from CMHC on topics as varied as mold, cleaning up after a flood and homebuying seminars.

Finally, an already popular biweekly CMHC column in *The Toronto Sun’s* New Homes and Condominiums Section has evolved into a weekly feature!

Begun in April 2003, the articles are developed by the Ontario Communications and Marketing Team and feature Ontario Corporate Representative Mark Salerno, and focus on housing tips, advice and other useful housing-related information. The New Homes and Condominiums Section of the Sun runs twice a week, and reaches a circulation of 208,987 on Fridays and 369,100 on Sundays. ■

Cette année, les articles de fond de la SCHL ont déjà commencé à faire les grands titres de l’actualité – et à sérieusement accroître la visibilité de la Société, partout au Canada!

Une fois encore, la région de l’Atlantique est au premier plan de cette initiative. La région a publié régulièrement en 2003, des rubriques connexes au logement dans les journaux de langue anglaise des quatre provinces de l’Atlantique, ainsi que dans les journaux de langue française au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse. Ces efforts importants ont donné lieu à la publication de 150 articles dans huit publications, lesquels ont été lus par plus de 250 000 personnes – notamment près de 150 000 dans la seule ville de Halifax.

Cette année, environ 533 000 lecteurs de la vallée du bas Fraser en Colombie-Britannique profitent également de l’expertise de la SCHL, grâce à des articles publiés régulièrement dans la section *WestCoast Homes* du journal *The Vancouver Sun*. En outre, les trois articles déjà parus depuis janvier dans le populaire supplément de fin de semaine, donnaient des conseils de la SCHL d’ordre pratique, liés aux saisons et destinés

aux consommateurs, sur des sujets aussi divers que la moisissure, le nettoyage de la maison après une inondation et les séminaires sur l’achat d’une maison.

Enfin, une rubrique à la quinzaine déjà très populaire publiée dans la section New Homes and Condominiums du journal le *Sun de Toronto* paraît maintenant toutes les semaines! Depuis le mois d’avril 2003, les articles sont rédigés par l’équipe des Communications et du marketing de la région de l’Ontario et mettent en vedette Mark Salerno, le représentant de la SCHL pour l’Ontario et traitent de trucs, de conseils pratiques et autres informations utiles en matière de logement. La section New Homes and Condominiums du Sun est publiée deux fois par semaine et elle est tirée à 208 987 exemplaires le vendredi et à 369 100 exemplaires le dimanche. ■

