

P

# PERSPECTIVE

VOLUME 41, No. 1, 2005

## THE INTERNATIONAL SCENE



## LE CONTEXTE INTERNATIONAL

Canada 



## IN THIS ISSUE

4	From the President's Desk
6	Client Appreciation <i>Soirées</i> in Quebec
8	Bringing Canadian Housing to the World
10	A Celebration of People
12	CMHC International: International Relations
14	Pension and Benefits Corner
16	CMHC International: Housing Exports
24	Linguistic Column
26	Bragging Rights!
28	Discovering New Horizons
30	In Your Community
32	Raising Our Profile
36	Employee Relations and You: Finding Solutions Together
36	With Regret
38	Take the One-Tonne Challenge!
40	Funding Innovation, Affordability—and Communities
42	CMHC International: Consulting Services
50	Brand Essentials
50	Conferences and Events Across Canada

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

is produced for employees of Canada Mortgage and Housing Corporation. It is YOUR magazine, and we want to hear from YOU! Contact us with contributions, ideas for upcoming business, social or recreational events, or to give us feedback on the current issue. You can reach us at: *Perspective*, c/o 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.

## EDITORIAL STAFF

### COMMUNICATIONS

#### ACTING MANAGER

Grace Thrasher

#### CHIEF, COMMUNICATIONS SERVICES

Suzanne Perras Campbell

#### SENIOR COMMUNICATIONS OFFICER

Sarah Grand

#### WRITING AND EDITING

David A.V. Elver

Communications Inc.

#### DESIGN AND PRODUCTION

Peter Handley RGD

phd creative

#### TRANSLATION AND PROOFREADING

Linguistic Services, N.O.

#### CONTRIBUTORS

*Assisted Housing, N.O.*

Sylvie Rancourt

*Corporate Services, N.O.*

Matthew Meagher

*Human Resources, N.O.*

Catherine Le Lièvre

*Insurance and Securitization, N.O.*

Josée Garneau

*Innovation Secretariat, N.O.*

Lori Gandy

*Policy and Research, N.O.*

Sue Ann Rothwell

*British Columbia and Yukon*

Jeanette Wilkinson

*Prairie, Nunavut and N.W.T.*

Kimberlee Jones

*Ontario*

Beth Bailey

*Quebec*

Julie Cohen

*Atlantic*

Dawn Ring

## PERSONNEL DE RÉDACTION

### COMMUNICATIONS

#### DIRECTRICE INTÉRIMAIRE

Grace Thrasher

#### CHEF, SERVICES DES COMMUNICATIONS

Suzanne Perras Campbell

#### AGENTE PRINCIPALE DES COMMUNICATIONS

Sarah Grand

#### RÉDACTION ET RÉVISION

David A.V. Elver

Communications Inc.

#### CONCEPTION ET PRODUCTION

Peter Handley RGD

phd creative

#### TRADUCTION ET CORRECTION D'ÉPREUVES

Services linguistiques, B.N.

#### COLLABORATEURS

*Aide au logement, B.N.*

Sylvie Rancourt

*Services administratifs, B.N.*

Matthew Meagher

*Ressources humaines, B.N.*

Catherine Le Lièvre

*Assurance et titrisation, B.N.*

Josée Garneau

*Secrétariat à l'innovation, B.N.*

Lori Gandy

*Politiques et Recherche, B.N.*

Sue Ann Rothwell

*Colombie-Britannique et Yukon*

Jeanette Wilkinson

*Prairies, Nunavut et T.N.-O.*

Kimberlee Jones

*Ontario*

Beth Bailey

*Québec*

Julie Cohen

*Atlantique*

Dawn Ring

## DANS CE NUMÉRO

5	Mot de la présidente
7	Hommage rendu aux clients dans la province de Québec
9	Le savoir-faire canadien en matière d'habitation au service du monde
11	Célébration pour tous
13	SCHL International : Relations internationales
15	La rubrique sur les pensions et les avantages sociaux
17	SCHL International : Exportations dans le secteur de l'habitation
25	Chronique linguistique
27	Droit à la vantardise!
29	Découvrir de nouveaux horizons
31	Dans nos collectivités
33	Rehausser notre visibilité
37	Les Relations avec les employés et vous : Ensemble pour la recherche de solutions
37	Avec regret
39	Relevez le Défi d'une tonne!
41	Financement novateur et logements abordables au service des collectivités
43	SCHL International : Services de consultation
51	À vos marques
51	Conférences et activités au Canada

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

BY KAREN KINSLEY, PRESIDENT, CMHC



**A**s the long winter months begin their gradual stretch into spring, I'd like to take a few moments to look back over what has turned out to be an extremely busy—and significant—time for all of us at CMHC.

On February 23rd, the Honourable Ralph Goodale tabled the new Federal Budget for 2005. This was very much a “good news” budget for Canadian homeowners, as well as for those of us who work in housing in Canada.

*Minister Fontana is committed to developing a Housing Framework with a goal of helping Canadians gain access to safe and affordable homes.*

In addition to investing millions of dollars in housing for First Nations, the EnerGuide for Houses program and the World Urban Forum III in Vancouver in 2006, this budget also gave voice to a renewed commitment on behalf of the federal government to improve housing affordability, accessibility and energy efficiency for all Canadians. The government has also signaled its clear intention to renew current housing initiatives, like RRAP and SCPI, as they expire. For CMHC, this means more

tools and greater resources with which to continue our work to help improve the quality of life of our fellow Canadians.

As well, over the past few months, the Honourable Joe Fontana, Minister of Labour and Housing, held a series of national consultations with the provinces and territories, parliamentarians, housing experts and Canadians to gain a better understanding of homelessness issues and housing affordability challenges.

Minister Fontana is committed to developing a Housing Framework with a goal of helping Canadians gain access to safe and affordable homes. These consultations will guide us in the coming months in developing new approaches towards an effective and comprehensive housing continuum, which will build on the successes of our proven programs, develop new initiatives and strive to leverage funds with key partners in the private sector, non-governmental organizations, the provinces and territories.

CMHC worked closely with Human Resources and Skills Development Canada's (HRSDC) National Secretariat on Homelessness in organizing the consultation and roundtable sessions. The discussions were lively, wide-ranging and honest, and the feedback that we received from the thousands of Canadians who participated was extremely positive.

From housing experts to homeowners, the participants were as generous in sharing their respective experiences, as they were creative in their proposed solutions. While the findings are still being reviewed, several key messages emerged in almost every community where the

sessions were held, including that:

- The community-based approach is a success that should be considered for other programs, but the long-term sustainability of community-driven projects also needs to be addressed.
- All levels of government need to make greater financial commitments to affordable housing, and enhance their participation in community-based processes.
- There is a need for sustainable funding to address gaps in the housing continuum.
- For people facing life challenges, housing is only part of the solution, which must be integrated with support services to help people live independently.
- Delays in getting projects off the ground can occur when working with a number of partners.
- Finally, the majority of stakeholders pointed to the need for a varied and flexible set of tools that can meet local needs in a way that makes sense for local realities, from Fredericton to Toronto and Kamloops to Yellowknife.

Now that the consultations are complete, Minister Fontana will be discussing these issues and messages at the next meeting of the federal and provincial/territorial Ministers of Housing, to be held this spring.

CMHC and HRSDC are working together on developing these next steps, which will lay the groundwork for the future of housing in this country. I would encourage all employees to view the reports on

PAR KAREN KINSLEY, PRÉSIDENTE DE LA SCHL

Comme les longs mois d'hiver s'apprentent à céder leur place au printemps, j'aimerais prendre quelques instants pour jeter un coup d'oeil sur ce qui s'est révélé une période très occupée et très importante pour nous tous qui oeuvrons à la SCHL.

Le 23 février, l'honorable Ralph Goodale déposait le budget fédéral de 2005. Il s'agissait véritablement d'un budget rempli de « bonnes nouvelles » pour les propriétaires canadiens ainsi que pour tous ceux qui oeuvrent dans le domaine du logement au Canada.

En plus de prévoir l'investissement de millions de dollars dans le logement des Premières nations, le programme Énergide pour les maisons et le Forum urbain mondial III à Vancouver en 2006, le budget exprimait également l'engagement renouvelé du gouvernement à améliorer l'abordabilité, l'accessibilité et l'efficacité énergétique des logements de tous les Canadiens. Le gouvernement a également signalé son intention manifeste de renouveler les initiatives de logement en vigueur, comme le PAREL et l'IPAC, à leur expiration. Pour la SCHL, cela signifie davantage d'outils et de ressources pour continuer à améliorer la qualité de vie de nos compatriotes canadiens.

Également au cours des derniers mois, l'honorable Joe Fontana, ministre du Travail et du Logement, a tenu une série de consultations nationales auprès des provinces et territoires, des parlementaires, des experts du domaine de l'habitation et des canadiens dans le but de mieux comprendre les aspects de l'itinérance et de l'abordabilité du logement.

Le ministre Fontana est déterminé à élaborer un cadre de référence sur le

logement en poursuivant l'objectif d'aider les Canadiens à avoir accès à un logement sûr et abordable. Ces consultations nous permettront, au cours des prochains mois, de mettre au point de nouvelles méthodes pour obtenir un continuum de logement efficace et complet qui misera sur le succès de nos programmes ayant fait leurs preuves, de créer de nouvelles initiatives et d'obtenir des fonds auprès de nos partenaires clés du secteur privé, les organisations non gouvernementales, les provinces et les territoires.

La SCHL a travaillé en étroite collaboration avec le Secrétariat national pour les sans-abri qui relève de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) pour organiser les séances de consultation et les tables rondes. Les discussions ont été animées, vastes et honnêtes et les réactions que nous avons reçues des milliers de Canadiens qui y ont pris part ont été extrêmement favorables.

Experts dans le domaine de l'habitation ou simples propriétaires-occupants, les participants se sont montrés aussi généreux à partager leur expérience qu'ingénieux dans les solutions qu'ils proposaient. On s'affaire présentement à étudier les résultats, mais plusieurs messages clés ressortent dans presque toutes les communautés où se sont déroulées les séances :

- La démarche d'initiative communautaire est un succès à considérer pour d'autres programmes, mais la durabilité à long terme de projets communautaires doit également être réglée.
- Tous les paliers de gouvernement doivent prendre des engagements financiers plus importants à

*Le ministre Fontana est déterminé à élaborer un cadre de référence sur le logement en poursuivant l'objectif d'aider les Canadiens à avoir accès à un logement sûr et abordable.*

l'égard du logement abordable et participer davantage aux processus communautaires.

- Il faut compter sur du financement durable pour combler les vides du continuum du logement.
- Quant aux gens aux prises avec les défis de la vie, le logement ne représente qu'une partie de la solution à intégrer aux services de soutien pour leur permettre de mener une vie autonome.
- Les retards à lancer les projets peuvent survenir lorsqu'on travaille en compagnie d'un certain nombre de partenaires.
- Enfin, la majorité des intervenants font ressortir la nécessité d'une trousse d'outils variés et flexibles permettant de répondre aux besoins de la localité tout en tenant compte des réalités régionales, de Fredericton à Toronto ou de Kamloops à Yellowknife.

Maintenant que les consultations sont terminées, le ministre Fontana traitera de ces enjeux et de ces messages à l'occasion de la prochaine réunion fédérale-provinciale-territoriale des ministres du Logement, qui doit avoir lieu au printemps.

La SCHL et RHDC collaborent à donner forme aux prochaines étapes qui jetteront les bases de l'avenir du

the consultations for themselves, which are available on CMHC's website.

Lastly, on another note, I am pleased to be able to continue the tradition of the President's Tour this spring. I enjoyed having the opportunity to meet with you last year to discuss issues of importance to CMHC, and I am looking forward to sharing with you our successes from 2004, as well as our corporate priorities for 2005.

Once again, the Tour will include a question-and-answer session, and I invite you to bring your issues and concerns. It is your questions that make the Tour meaningful, and I hope you will take the opportunity to participate in this important event.

In the meantime, thank you for all you have done to make the housing dreams of so many Canadians come true. I look forward to continuing to work with each of you, as we meet the challenges that still lie ahead together. **P**

*See you in the spring!*

## 2005 Budget Highlights

On February 23rd, the Honourable Ralph Goodale, Minister of Finance, tabled the 2005 Federal Budget in the House of Commons. Among other highlights, the budget included:

- The announcement of \$295 million over a period of five years towards First Nations housing on-reserve, to support the creation of 6,400 new housing units and the renovation of an additional 1,500 existing units.
- An investment of \$15 million for costs related to hosting the 3rd World Urban Forum (WUF) in June 2006 in Vancouver, including welcoming an estimated 6,000 delegates from over 150 countries.
- A clear intent to renew and extend such keystone housing initiatives as the Residential Rehabilitation Assistance Program (RRAP) and the Supporting Communities Partnership Initiative (SCPI).
- The identification of measures to promote sustainable development across the country, including \$225 million to expand the EnerGuide for Houses Retrofit Incentive Program and another \$300 million for Green Municipal Funds—half of which will be targeted towards the cleanup of brownfields.
- A review of legislation governing Canada's financial institutions to improve consumer protection, promote greater efficiency and provide more flexibility to residential mortgage lenders and homebuyers.

*To find out more about the Federal Budget and what it means for housing in Canada, visit [www.fin.gc.ca/fin-eng.html](http://www.fin.gc.ca/fin-eng.html)*

## CLIENT APPRECIATION SOIRÉES IN QUEBEC

Last fall, the Business Development Rental Mortgage Insurance team in Quebec organized two special "Client Appreciation Soirées" to thank several of their high-volume clients for making CMHC their business partner of choice.

The first reception was held in Montréal on November 18th, at the inviting Restaurant du Vieux Port in the heart of Old Montréal. For the second year in a row, the event attracted over 100 of CMHC's best Multiple Insurance clients.

CMHC President Karen Kinsley, Sharon Matthews, Vice-President, Insurance and Securitization, and Charles Chenard, General Manager of the Quebec Business Centre, joined the entire Multiple Underwriting and Business Development (Multiples) teams in welcoming their guests, and thanking them on behalf of the entire Corporation for their continued loyalty throughout the year.

On November 25th, a similar reception was also held for the first time in Québec City, at the elegant Musée national des beaux-arts de Québec. Twenty clients attended the inaugural event, which seems likely to become a much-anticipated annual gathering.

According to the event organizers, both evenings provided a casual atmosphere, offering an opportunity for employees and clients alike to get together in an informal setting, and exchange information, ideas—and more than a few anecdotes and stories. **P**

# Points saillants du budget de 2005

Le 23 février, l'honorable Ralph Goodale, ministre des Finances, déposait le budget fédéral de 2005 à la Chambre des communes. Le budget comportait, entre autres mesures :

- L'annonce d'une contribution de 295 millions de dollars en cinq ans pour le logement des peuples des Premières nations habitant les réserves, en vue de soutenir la création de 6 400 logements et la rénovation de 1 500 autres logements.
- Un investissement de 15 millions de dollars à l'égard des coûts reliés à l'accueil du 3<sup>e</sup> Forum urbain mondial (FUM) qui doit avoir lieu à Vancouver, en 2006, y compris pour souhaiter la bienvenue à quelque 6 000 délégués provenant de plus de 150 pays.
- L'intention manifeste de renouveler et d'étendre des initiatives de logement clés comme le Programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL) et l'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC).
- La désignation de mesures visant à promouvoir le développement durable dans l'ensemble du pays, dont la somme de 225 millions de dollars pour élargir la portée du programme Énergide pour les maisons et une autre somme de 300 millions de dollars pour les Fonds municipaux verts, dont la moitié sera consacrée à l'assainissement des terrains contaminés.
- La révision des lois régissant les institutions financières canadiennes dans le but d'améliorer la protection du consommateur, de promouvoir davantage d'efficacité et d'accorder plus de flexibilité aux prêteurs hypothécaires résidentiels et aux acheteurs de maisons.

*Pour en savoir davantage au sujet du budget fédéral et de ses répercussions sur le logement au Canada, visitez le site à l'adresse [www.fin.gc.ca/fin-fra.html](http://www.fin.gc.ca/fin-fra.html)*

logement dans notre pays. J'incite tous les employés à consulter les rapports portant sur les consultations, qui sont affichés sur le site Web de la SCHL.

Finalement, sur une note différente, j'ai le plaisir de pouvoir poursuivre la tradition de visiter les régions. J'ai aimé avoir l'occasion de vous rencontrer l'année dernière pour discuter des enjeux importants pour la SCHL et je compte partager avec vous nos réussites de 2004, de même que les priorités de la Société pour 2005.

Encore une fois, la Visite comportera une séance de questions et réponses; je vous invite donc à soulever vos questions et motifs de préoccupation. Ce sont vos questions qui rendent la Visite significative et j'espère que vous saisissez l'occasion de participer à cette importante activité.

Entre-temps, merci pour tout ce que vous avez réalisé pour concrétiser le rêve de tant de Canadiens d'avoir leur propre logement. Je compte continuer de travailler avec chacun de vous pour relever les défis qui nous attendent tous. **P**

*Au printemps!*

## HOMMAGE RENDU AUX CLIENTS DANS LA PROVINCE DE QUÉBEC

L'automne dernier, l'équipe du développement des affaires, Assurance prêt hypothécaire pour logements collectifs du Québec a organisé deux soirées spéciales à l'intention de ses clients dont le volume d'activité était très élevé, et ce, afin de les remercier d'avoir choisi la SCHL comme partenaire.

La première réception s'est déroulée à Montréal le 18 novembre, à l'accueillant Restaurant du Vieux Port au cœur du Vieux-Montréal. Pour la deuxième année consécutive, l'événement a attiré plus de 100 des meilleurs clients de la SCHL dans le domaine de l'assurance prêt pour logements collectifs.

Karen Kinsley, présidente de la SCHL, Sharon Matthews, vice-présidente, Assurance et titrisation et Charles Chenard, directeur général du Centre d'affaires du Québec, se sont joints à toute l'équipe de souscription des logements collectifs et de développement des affaires (logements collectifs) pour accueillir leurs invités et les remercier au nom de la Société pour leur fidélité sans faille pendant l'année.

Le 25 novembre, une autre soirée s'est tenue pour la première fois dans la ville de Québec, à l'élégant Musée national des beaux-arts. Vingt clients ont assisté à cette réception, qui deviendra probablement une rencontre annuelle fort attendue.

Les organisateurs de l'événement ont déclaré que les deux soirées ont été l'occasion pour les employés et les clients de se retrouver dans une atmosphère détendue et un cadre informel, afin d'échanger des informations, des idées et bon nombre d'anecdotes et d'histoires. **P**

# BRINGING CANADIAN HOUSING TO THE WORLD

In May 2004, Prime Minister Paul Martin stated: “The international community must build the capacity of vulnerable countries to create and manage their own public and private institutions, and there is no country better placed to take on a leadership role in this area than Canada. We have all that it takes to get the job done. We have the knowledge gained from nearly a century and a half of experience in developing solid institutions here at home.”

As one of CMHC’s four central pillars, CMHC International is a key part of the Corporation’s mandate to both help our fellow Canadians, and help share Canada’s housing systems, products and expertise with the world. Yet considering the impact the division’s work has had at CMHC and in so many countries across the globe, CMHC International is itself a surprisingly recent evolution within the Corporation, and one whose story is likely only just beginning to be told.

The story more or less began in 1996, when the federal Cabinet authorized CMHC “to develop and provide information and services for the export of Canadian expertise and products relating to housing and living environments.”

The intention behind this mandate was to empower CMHC to better help Canadian companies take advantage of new opportunities in the global marketplace. At first, the focus was solely on increasing and promoting the export of Canadian products and services abroad. In 1999, however, amendments to the *National Housing Act* (NHA) broadened CMHC’s mandate from export promotion, to include consulting and advisory services as well.

With these amendments, CMHC was able to significantly expand its role

around the world, while simultaneously helping to prepare Canadian companies to pursue global markets, opportunities and partnerships. On December 1, 2001, the Canadian Housing Export Centre (or CHEC) was officially renamed CMHC International, and its current structure was put into place.

Today, like much of the Corporation, CMHC International works as a partnership between National Office and the regions, with each region assigned responsibility for the exporters in their areas. In addition, CMHC International’s role has been divided into three main functions, each of which relates to its central mandate:

- **Housing exports:** By finding foreign buyers and distributors for Canadian technology, and through the provision of market intelligence and market access assistance, CMHC International helps Canadian companies increase their exports and diversify the markets in which they do business. Today, CMHC is helping hundreds of Canadian companies to gain a foothold or expand their activities in such key markets as the United Kingdom, Ireland, Japan, China, Korea, France and the United States.
- **Consulting services:** CMHC also offers its experience, expertise and uniquely Canadian perspective to help other countries meet their own housing challenges. From assessing their housing policies and programs to creating, developing and implementing entire housing finance systems, CMHC International has provided assistance and advice in countries like China, Finland, Latvia, Algeria, India, Mali, Egypt and Palestine.

**“The international community must build the capacity of vulnerable countries to create and manage their own public and private institutions, and there is no country better placed to take on a leadership role in this area than Canada.”**

- **International relations:** In addition, as the federal government’s national housing agency, CMHC International also often acts as the face and voice of the Canadian government on housing issues abroad, representing Canada and Canadian values and ideas in international forums or with organizations like UN-HABITAT, the International Union of Housing Finance and the World Bank.

Clearly, much has changed for CMHC International over the years. According to CMHC International Executive Director, Pierre David, however, what hasn’t changed is the strength of the Canadian housing system and the Corporation’s growing credibility in the international community.

“Housing is an essential element of every country, and every economy, around the world,” Pierre explains. “Over the past few years, Canadian housing and CMHC have become more recognized and better known, with more and more countries



# LE SAVOIR-FAIRE CANADIEN EN MATIÈRE D'HABITATION AU SERVICE DU MONDE

**E**n mai 2004, le Premier ministre Paul Martin déclarait : « Il faut que la communauté internationale mette à la disposition des pays vulnérables la capacité de créer et de gérer leurs propres institutions publiques et privées, et il n'y a pas un pays mieux placé pour prendre le leadership dans ce domaine que le Canada. Nous avons toutes les compétences voulues pour faire ce travail. Nous avons les connaissances et presque un siècle et demi d'expérience en développement d'institutions solides chez nous. »

SCHL International représente l'un des quatre grands piliers du mandat de la SCHL, qui est à la fois de venir en aide à nos concitoyens et de contribuer à mettre à la disposition du monde nos systèmes, nos produits et notre savoir-faire dans le domaine de l'habitation. Or, étant donné les résultats tangibles obtenus à ce jour par la division, tant à la SCHL même que dans les quatre coins du globe, il est étonnant de constater qu'il s'agit là d'une création toute récente au sein de la Société, qui n'a probablement pas fini de faire parler d'elle.

C'est aux environs de 1996 que remonte l'établissement de SCHL International, au moment où le Cabinet fédéral autorise la SCHL « à élaborer et à donner des renseignements et des services pour l'exportation de l'expertise et des produits canadiens en matière de logement et de milieux de vie ».

La volonté derrière ce mandat était de permettre à la SCHL de mieux aider les entreprises canadiennes à profiter des débouchés sur le marché mondial. Au départ, le but était strictement d'augmenter et de promouvoir les exportations de produits et de services canadiens à l'étranger. En 1999, toutefois, des modifications à la *Loi nationale sur l'habitation (LNH)* ont élargi le mandat

de promotion des exportations pour englober les services de consultation.

Ces changements ont permis à la SCHL d'élargir considérablement son rôle dans le monde et, parallèlement, d'aider à mieux préparer les entreprises canadiennes à profiter des débouchés, des possibilités et des partenariats qu'offrent les marchés extérieurs. Le 1<sup>er</sup> décembre 2001, l'ancien Centre canadien d'exportation pour l'habitation (ou CCEH) est rebaptisé officiellement SCHL International, mettant ainsi en place la structure actuelle.

De nos jours, comme c'est le cas pour la majeure partie de la Société, SCHL International fait office de partenariat entre le Bureau national et les régions, chaque région ayant la responsabilité des exportateurs qui sont établis sur son territoire. Par ailleurs, le rôle de SCHL International se divise en trois principales fonctions, chacune étant reliée au mandat principal :

- **Exportations reliées à l'habitation :** En trouvant à l'étranger des acheteurs et des distributeurs pour les technologies canadiennes, en fournissant des renseignements sur les marchés et en facilitant l'accès aux marchés, SCHL International aide les entreprises canadiennes à accroître leurs exportations et à diversifier leurs marchés. Aujourd'hui, la SCHL aide des centaines d'entreprises canadiennes à s'établir ou à prendre de l'expansion dans des marchés importants tels que le Royaume-Uni, l'Irlande, le Japon, la Chine, la Corée, la France et les États-Unis.
- **Services de consultation :** La SCHL met son expérience et son savoir-faire au service d'autres pays et leur offre une perspective bien canadienne, afin de les aider à relever les défis qui

**« Il faut que la communauté internationale mette à la disposition des pays vulnérables la capacité de créer et de gérer leurs propres institutions publiques et privées, et il n'y a pas un pays mieux placé pour prendre le leadership dans ce domaine que le Canada. »**

sont les leurs en matière de logement. Qu'il s'agisse d'évaluer des politiques et des programmes de logement ou de créer, de développer et d'instaurer des systèmes complets de financement hypothécaire, SCHL International a fourni soutien et conseils à des pays comme la Chine, la Finlande, la Lettonie, l'Algérie, l'Inde, le Mali, l'Égypte et la Palestine.

- **Relations internationales :** À titre d'organisme national responsable de l'habitation, SCHL International est, en outre, à la fois le visage et la voix du gouvernement canadien en matière de logement à l'étranger. Elle représente le Canada et véhicule les valeurs et les idées canadiennes dans les forums internationaux et auprès d'organismes comme l'ONU-HABITAT, l'*International Union of Housing Finance* et la Banque mondiale.

Il est évident que les choses ont beaucoup changé au fil des ans pour SCHL International. Ce qui, en revanche, demeure immuable, selon

looking to learn from our experience, and benefit from our expertise.”

“We have key indicators to measure our performance, such as volume of sales in Housing Exports or revenues through our Consulting Services,” he adds. “But while these numbers are encouraging, they still don’t tell the whole story.”

“At the most fundamental level, what we’re trying to do is help other countries improve their housing, to improve the quality of life of their citizens. I know it sounds dramatic, but our ultimate goal is to use our experience and capacity to help improve people’s lives, and help make the world a better place!”

In this edition of *Perspective*, we’ll take a look at each of the three branches of CMHC International, to give us all a better idea of what this key part of the Corporation does—and how they do it. **P**



**Pierre David**  
Executive Director,  
CMHC International

Directeur exécutif,  
SCHL International



**Tim Elliot**  
Director, International  
Housing Finance

Directeur, Financement de  
l’habitation à l’échelle  
internationale

# A CELEBRATION OF PEOPLE

## CMHC SPONSORS UNITED NATIONS EMPLOYEE AWARD

by Collinda Joseph, Senior Researcher - Distinct Housing Needs, Policy and Research Division, N.O.

Friday, December 3rd was the United Nations International Day of Disabled Persons. In the nation’s capital, the day was marked with a “Celebration of People” Awards Dinner and Dance at the Tudor Hall Reception and Conference Centre—the largest local event honouring this special day.

Hosted by Citizen Advocacy of Ottawa in collaboration with several public and private sector organizations, including CMHC, the event attracted some 400 people to recognize the contributions of the most tireless “Barrier Busters” of the city: individuals and organizations whose innovations and vision of an inclusive future are enabling more and more persons with disabilities to live, work and play on an equitable footing in our community.

Michael Giunta played Master of Ceremonies for the evening, while special guests included the Honourable Don Boudria and the Honourable Odina

Desrochers, Senator Mac Harb, former Ottawa Mayor Jacqueline Holzman and popular newspaper columnist Holly Lake. To cap off the celebration, Maria Hawkins captivated the audience with her unique and soulful blend of rock and blues.

CMHC supported this event in two significant ways. First, I was honoured to participate as a member of the organizing committee for the celebration. In addition, CMHC also sponsored the Employee Award, which was given to Kathaleen Sirvage, a Residential Counsellor with Total Communication Environment (TCE).

From personal experience, Kathaleen has developed a true appreciation of how deaf residents perceive their home life, and the sometimes limited communication they receive. As a result, Kathaleen has made significant contributions to TCE in their mission to support adults with multiple disabilities and communication

disorders in group homes and apartments throughout the city. A true community champion, Kathaleen has also

volunteered her time to help her colleagues achieve proficiency in sign language, enabling them to better communicate with their clients. Kathaleen’s colleagues have learned a great deal from her insights, her knowledge and her creative approach to fostering the basic human right of communication.

To find out more about this event and plans for the future, visit the Celebration of People website at

[www.celebrationofpeople.com](http://www.celebrationofpeople.com) **P**



Collinda Joseph  
(Photo: André Mondou)

### **Terry Robinson**

Directeur, Exportation des produits reliés à l'habitation

Director,  
Housing Exports



### **Sylvain Lasnier**

Directeur, Relations avec les gouvernements, l'industrie et les organismes internationaux

Director, Government Industry Relations and International Relations



son directeur exécutif, Pierre David, c'est la solidité du système de logement canadien et la crédibilité grandissante de la Société au sein de la communauté internationale.

« Le logement est au cœur de chaque pays et de chaque économie, et ce, dans le monde entier, explique M. David. Depuis quelques années, le secteur canadien de l'habitation et la SCHL sont mieux connus et reconnus, et de plus en plus de pays désirent s'inspirer de notre expérience et bénéficier de notre savoir-faire. »

« Nous utilisons des indicateurs clés pour mesurer notre rendement, notamment le volume des ventes à l'exportation ou le chiffre d'affaires relatif à nos services de consultation, ajoute-t-il. Bien que ces chiffres soient encourageants, ils ne disent pas tout. »

« Notre objectif est fondamentalement d'aider d'autres pays à améliorer leurs conditions de logement et la qualité de vie de leurs citoyens. Je sais que cela semble être un peu spectaculaire, mais, au fond, notre objectif est de mettre notre expérience et nos compétences à contribution pour améliorer la vie des gens et rendre le monde meilleur! »

Dans le présent numéro de *Perspective*, nous examinerons les trois volets de SCHL International. Nous aurons ainsi une meilleure idée de ce qu'accomplit cette composante clé de la Société et des moyens qu'elle emploie pour atteindre ses objectifs. **P**

# CÉLÉBRATION POUR TOUS

## LA SCHL PARRAINE LE PRIX DE L'EMPLOYÉ DES NATIONS UNIES

par Collinda Joseph, chercheuse principale, Besoins particuliers de logement, Division des politiques et de la recherche, B.N.

**L**e vendredi 3 décembre marquait la Journée internationale des personnes handicapées des Nations Unies. Dans la région de la Capitale nationale, cette journée a été soulignée par la remise des prix « Célébration pour tous » à l'occasion d'un dîner et d'une soirée dansante au centre de conférences Tudor Hall. Il s'agissait du plus important événement local tenu en l'honneur de cette journée bien particulière.

Organisée par Parrainage civique d'Ottawa, en collaboration avec plusieurs organismes publics et privés, dont la SCHL, l'activité a attiré 400 personnes qui tenaient à souligner la contribution des plus infatigables « forceurs d'obstacles » de la ville : des personnes et des organismes dont les innovations et la vision d'un monde où les possibilités sont les mêmes pour tous permettent à de plus en plus de personnes handicapées de vivre, de travailler et de se divertir comme tous les autres membres de leur collectivité.

L'animateur de la soirée, Michael Giunta, a accueilli des invités spéciaux tels que l'honorable Don Boudria et l'honorable Odina Desrochers, le sénateur Mac Harb, l'ancienne mairesse d'Ottawa Jacqueline Holzman et la populaire chroniqueuse, Holly Lake. Pour couronner les célébrations, Maria Hawkins a captivé l'auditoire grâce à un savoureux mélange de rock et de blues dont elle seule a le secret.

La SCHL a soutenu l'événement de deux façons importantes. D'abord, j'ai eu l'honneur de faire partie du comité organisateur de la célébration. De plus, la SCHL a parrainé le prix de l'employé, qui a été attribué à Kathaleen Sirvage, conseillère en logement chez Total Communication Environment (TCE).

Puisant dans sa propre expérience, Kathaleen a réussi à véritablement comprendre comment les résidents atteints de surdité perçoivent leur vie domestique et les communications parfois limitées qu'elles peuvent avoir. C'est pourquoi Kathaleen

a pu aider considérablement TCE dans sa mission, laquelle consiste à soutenir les adultes ayant de multiples déficiences et troubles de la communication qui habitent des foyers de groupe et des appartements un peu partout dans la ville. Membre actif de la collectivité, Kathaleen a aussi donné de son temps pour aider ses collègues à apprendre le langage des signes afin qu'ils puissent mieux communiquer avec leurs clients. Les collègues de Kathaleen ont largement bénéficié de sa perspicacité, de ses connaissances et de sa démarche créative pour que s'épanouisse ce droit humain fondamental qu'est la communication.

Pour en savoir davantage sur cet événement et sur les projets d'avenir, visitez le site Web de Célébration pour tous à l'adresse [www.celebrationofpeople.com](http://www.celebrationofpeople.com) **P**

# CMHC INTERNATIONAL: INTERNATIONAL RELATIONS

## FOSTERING RELATIONSHIPS AND SHARING CANADIAN VALUES ABROAD

As the Government of Canada's national housing agency, CMHC plays a vital role in imparting Canadian values and ideas abroad. As a result, the Corporation's International Relations function is often called upon to represent CMHC and Canada among such international organizations as UN-HABITAT and the World Bank, and at international events at home and across the globe.

This was true in Barcelona in September 2004, when CMHC led Canada's participation in the 2nd World Urban Forum (WUF). It will be equally true in Vancouver in June 2006, when Canada will host the 3rd World Urban Forum on the 30th anniversary of the first-ever UN-HABITAT conference.



From left to right / De gauche à droite : Charles King, Lenore Mitchell, Julie Bernier.

### Providing adequate shelter for all

Created by UN-HABITAT and held once every two years, the World Urban Forum offers an opportunity for public, private and not-for-profit organizations, governments and experts to come together, to exchange information and share best practices on the challenges of our increasingly urban world. Led by Minister Fontana, Canada's preparations for the Forum are already underway and off to a great start. Funding in the amount of \$15 million was committed in the recent Federal Budget to support the Forum.

A special WUF III Secretariat was established to work with UN-HABITAT and other partners in Canada and around the world, and will ensure the event is an unqualified success. CMHC's own Charles King, Julie Bernier from the Quebec Region, and Lenore Mitchell from the City of Kamloops, have been assigned to help with the preliminary logistical planning and work with stakeholders domestically and UN-HABITAT on the development of a WUF III theme. Support is also being provided by the National Office Policy and Research Division, Corporate Relations and Communications,

Linguistic Services and several other divisions within the Corporation.

To date, considerable progress has already been made, such as, securing the spectacular Vancouver Convention and Exhibition Centre as the venue for the Forum; arranging for affordable low-cost housing for Forum delegates at area hotels and the University of British Columbia; and implementing a comprehensive volunteer program among community groups, universities, colleges and the non-profit and private sectors, to assist the host committee and ensure that all delegates are greeted in their mother tongue.

To assist in the development of the themes and program content for the Forum, a National Advisory Committee of 36 high-profile Canadians has also been formed to provide advice and support to Minister Fontana. Chaired by the Honourable Michael Harcourt and M<sup>me</sup> Huguette Labelle, the Committee includes representatives from the provinces of British Columbia and Quebec, Canada's First Nations, and the private, public, municipal, labour and non-governmental sectors. CMHC President, Karen Kinsley,

was appointed Secretary to the Committee.

According to Sylvain Lasnier, Director of Government and Industry Relations, and International Relations, the Forum will offer "an excellent opportunity to showcase Canada's leadership role in responding to the challenges of urbanization and sustainability, and how we can help address those challenges in other cities around the world."

Charles King agrees. "As host of the 3rd World Urban Forum, Canada will be able to showcase successes and share lessons learned with our neighbours from across the globe," he notes.

"The Forum will also allow us to raise greater awareness among Canadians of the importance of issues like sustainability in housing and community planning, and learn from the progress other nations have made in building their own solutions to the housing challenges of today, and tomorrow."

### Expanding partnerships with China and Mexico

In the fall of last year, CMHC also advanced two other significant

# SCHL INTERNATIONAL : RELATIONS INTERNATIONALES

**ENTREtenir NOS RELATIONS À L'ÉTRANGER ET FAIRE CONNAÎTRE LES VALEURS CANADIENNES**

**E**n qualité d'organisme national responsable de l'habitation, la SCHL joue un rôle essentiel dans la transmission des valeurs et des idées canadiennes à l'étranger. C'est pourquoi le Groupe des relations internationales est souvent appelé à représenter la SCHL et le Canada auprès de diverses instances internationales telles que l'ONU-Habitat et la Banque mondiale, de même que dans le cadre de manifestations internationales se déroulant au pays ou ailleurs dans le monde.

Ce fut le cas notamment à Barcelone, en septembre 2004 : la SCHL y dirigeait la délégation canadienne participant au deuxième Forum urbain mondial (FUM). Ce sera également le cas à Vancouver en juin 2006 : le Canada sera l'hôte du troisième Forum urbain mondial, ce qui marquera le 30<sup>e</sup> anniversaire de la toute première conférence de l'ONU-HABITAT.

## **Donner à tous accès à un logement convenable**

Créé par l'ONU-HABITAT et ayant lieu tous les deux ans, le Forum urbain mondial fournit aux organisations publiques, privées et sans but lucratif, aux gouvernements et aux experts une occasion de se réunir et d'échanger de l'information et de faire connaître les pratiques exemplaires en ce qui a trait aux grands enjeux du monde, lequel s'urbanise de plus en plus. Chapeauté par le ministre Fontana, les préparatifs canadiens en vue du Forum sont déjà en cours et ont été amorcés de façon prometteuse. Annoncée dans le récent budget fédéral, une enveloppe de 15 millions de dollars a été dégagée pour soutenir le Forum.

Un secrétariat spécial du FUM III a été établi, lequel travaillera en collaboration avec l'ONU-HABITAT

et d'autres partenaires du Canada et des quatre coins du globe pour assurer à l'événement un grand succès. Charles King, qui est issu des rangs de la SCHL, ainsi que Julie Bernier de la région du Québec et Lenore Mitchell de la municipalité de Kamloops, ont pour tâche de contribuer à la planification préliminaire en matière de logistique et de travailler en collaboration avec les intervenants canadiens et avec l'ONU-Habitat pour définir un thème pour le FUM III. Sont également mis à contribution au Bureau national la Division des politiques et de la recherche, les Relations et communications de la Société, les Services linguistiques, de même que plusieurs autres divisions de la Société.

Des progrès considérables ont déjà été réalisés : on a notamment réservé le spectaculaire Centre des congrès de Vancouver où se tiendra le Forum; pris des dispositions pour assurer aux délégués un hébergement à coût abordable dans les hôtels de proximité et à l'Université de la Colombie-Britannique; et mis en place un programme compréhensif de bénévolat mobilisant les groupes communautaires, les universités, les collèges et les secteurs privé et sans but lucratif, pour aider le comité d'accueil et faire en sorte que les délégués soient accueillis dans leur langue maternelle.

Pour contribuer à l'élaboration des thèmes et à la définition du contenu du programme du Forum, un Comité consultatif national composé de 36 personnalités canadiennes a été également formé pour conseiller et soutenir le ministre Fontana. Présidé par l'honorable Michael Harcourt et M<sup>me</sup> Huguette Labelle, le Comité compte des représentants de la Colombie-Britannique et du Québec,

des Premières nations du Canada et des secteurs privé, public, municipal, syndical et non gouvernemental. La présidente de la SCHL, Karen Kinsley, a été nommée secrétaire du Comité.

Selon Sylvain Lasnier, directeur, Relations avec les gouvernements, l'industrie et les organismes internationaux, le Forum fournira « une excellente occasion de faire connaître le leadership du Canada dans la façon de relever les défis de l'urbanisation et de la durabilité et la manière dont nous pourrions contribuer à cet égard dans d'autres villes du monde. »

Charles King est d'accord avec ces propos. « En tant qu'hôte du troisième Forum urbain mondial, le Canada pourra faire connaître les réussites et les enseignements retenus à nos voisins du monde entier », souligne-t-il.

« Le Forum nous permettra également de sensibiliser davantage les Canadiens à l'importance de questions telles que la durabilité en matière d'habitation et d'aménagement des collectivités, et d'apprendre des progrès réalisés par d'autres pays dans leur recherche de solutions pour relever les défis d'aujourd'hui et de demain dans le domaine de l'habitation. »

## **Partenariat accru avec la Chine et le Mexique**

L'automne dernier, la SCHL a également renforcé deux autres partenariats importants, en signant un protocole d'entente avec les gouvernements de la Chine et du Mexique.

Le 1<sup>er</sup> septembre, une délégation conduite par M. Wang Guangtao, ministre de la Construction de la République populaire de Chine, était en visite à Ottawa pour reconduire le protocole d'entente visant à promouvoir la coopération

partnerships, by signing Memoranda of Understanding (MOUs) with the governments of China and Mexico.

First, on September 1, a delegation headed by the Minister of Construction of the People's Republic of China, Mr. Wang Guangtao, travelled to Ottawa to renew its MOU to promote bilateral co-operation between Canada and China in housing. CMHC and the Chinese delegates held discussions regarding key activities and opportunities for mutual co-operation over the next five years, and the Honourable Joe Fontana also met with his Chinese counterpart on Parliament Hill, in a meeting attended by CMHC President Karen Kinsley and CMHC International Executive Director Pierre David.

On October 25, as part of the visit to Canada by Mexican President Vicente Fox, Minister Fontana also signed a Letter of Intent between CMHC and Mexico's National Housing Promotion Commission (CONAFOVI).

After the signing ceremony, President Kinsley met with the Commissioner of CONAFOVI, Mr. Carlos Gutierrez-Ruiz, for a working session, and to help identify areas of common interest for which co-operation or contractual agreements will be developed.

### **Advancing homeownership around the world**

In September 2006, Canada will also host the 2006 World Congress of the International Union for Housing Finance (IUHF), of which CMHC is a member.

Established in 1914, the IUHF is a non-profit association representing housing finance professionals and organizations from 60 countries. Offering information on trends and innovations in housing finance and mortgage lending, the

Union's goal is to increase homeownership globally by expanding the availability of mortgage credit.

CMHC co-sponsored the 25th IUHF World Congress in June 2004 in Brussels. The 2006 Congress will be the first time the event has ever been held in Canada. According to CMHC International Executive Director, Pierre David, it is also a singular honour for Canada and for the Corporation.

"We are very excited to be hosting this event in 2006, and to continue to play a role in working with this organization to advance homeownership internationally," he says.

"Being selected as host of the Congress shows how much other countries want to work with and know about us, and how well we have become respected and recognized around the world." **P**



Canada to host the 2006 World Congress of the International Union for Housing Finance.

Le Canada sera l'hôte du Congrès mondial de l'International Union for Housing Finance (IUHF) en 2006.

## PENSION AND BENEFITS CORNER

### **BY THE TOTAL COMPENSATION DIVISION**

*In this issue, we invite you to: Discover the "new and improved" HR on-line!*

**N**umerous employees across the Corporation already use HR on-line to access their information in a direct, convenient and user-friendly environment. Now, thanks to a number of important enhancements, this invaluable on-line tool has just gotten even better and easier to use!

One major improvement is how employee leave is tracked. New, more visually appealing screens will let you see at a glance how much vacation, short-term disability, family-related and other leave you have remaining or used up; quickly and easily identify which type of leave is being planned or has been taken; and instantly identify where each Statutory Holiday falls within a three year period.

In addition, other upcoming enhancements will soon enable employees to more easily input their weekly attendance. All those sometimes confusing leave codes will become a thing of the past, as terms like "INDRCT V" and "INDRCT S" will be replaced by plain language words like "Vacation" and "Sick." This will eliminate the need to log on to HRMS and initiate the

cumbersome process of manually typing in the various leave codes and hours absent, allowing you to access your information by simply pointing and clicking.

Last but not least, the new system will be designed to print out more clearly, or even be exported to an Excel spreadsheet. This will allow employees to share their vacation information or other planned absences electronically with colleagues or personal contacts—all at the click of a mouse!

HR on-line contains a wealth of easily accessible information. We encourage you to navigate through it and discover all it has to offer! **P**

***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 Claire Mainville or Daniel Léonard.***

bilatérale entre le Canada et la Chine en matière d'habitation. La SCHL et les délégués chinois ont tenu des discussions sur les principales activités et occasions de coopération pour les cinq prochaines années; l'honorable Joe Fontana a reçu son homologue chinois au Parlement, à l'occasion d'une réunion à laquelle ont également assisté la présidente de la SCHL, Karen Kinsley, et le directeur exécutif de SCHL International, Pierre David.

Le 25 octobre, dans le cadre de la visite effectuée au Canada par le président mexicain Vicente Fox, le ministre Fontana a également signé une lettre d'intention entre la SCHL et la CONAFOVI (Commission nationale de promotion de l'habitation du Mexique). Après la cérémonie de signature, M<sup>me</sup> Kinsley a eu une séance de travail avec le haut-commissaire de la CONAFOVI, M. Carlos Gutierrez-Ruiz, afin notamment

d'aider à répertorier les domaines d'intérêt commun qui donneront lieu à la coopération ou à la conclusion de contrats.

### **Favoriser l'accession à la propriété de par le monde**

En septembre 2006, le Canada sera l'hôte du Congrès mondial 2006 de l'*International Union for Housing Finance* (IUHF), association dont la SCHL est membre.

Fondée en 1914, l'IUHF est une association sans but lucratif représentant des professionnels et organisations du secteur du crédit à l'habitation, provenant de 60 pays. Offrant de l'information sur les tendances et innovations en matière de financement de l'habitation et de crédit hypothécaire, l'association a pour objectif d'accroître l'accession à la propriété dans le monde en

élargissant le crédit hypothécaire.

La SCHL a coparrainé le 25<sup>e</sup> Congrès mondial de l'IUHF, qui s'est tenu à Bruxelles en juin 2004. En 2006, ce sera la première fois que ce congrès aura lieu au Canada. Selon le directeur exécutif de SCHL International, Pierre David, il s'agit là d'un insigne honneur pour le Canada et la Société.

« Nous sommes ravis d'accueillir cet événement en 2006 et de continuer à collaborer avec cette association pour faire progresser l'accession à la propriété dans le monde », a-t-il déclaré.

« Le fait d'avoir été choisi pour accueillir le Congrès démontre à quel point les autres pays désirent nous connaître et travailler avec nous et à quel point nous sommes maintenant respectés et reconnus dans le monde. » **P**

---

# LA RUBRIQUE SUR LES PENSIONS ET LES AVANTAGES SOCIAUX

## **PAR LA DIVISION DE LA RÉMUNÉRATION GLOBALE**

*Dans ce numéro, nous vous invitons à : Découvrir la « nouvelle version améliorée » de RH en ligne!*

**U**n grand nombre d'employés de la Société utilisent déjà la base de documents RH en ligne pour consulter les renseignements RH les concernant, car il s'agit d'un environnement à accès direct, pratique et convivial. Grâce à un certain nombre d'améliorations importantes, cet outil en ligne très précieux est désormais encore plus riche de possibilités et encore plus facile à utiliser!

L'une des grandes améliorations a trait au suivi des absences. De nouveaux écrans, plus attrayants sur le plan visuel, vous permettront de savoir en un coup d'œil combien de jours il vous reste (ou vous avez utilisés) pour vos vacances, une invalidité de courte durée, vos congés pour obligations familiales ou tout autre congé. Vous pourrez planifier vos congés et vérifier quels types de congés vous avez pris, rapidement et facilement. Vous pourrez aussi trouver facilement les congés fériés, sur une période de trois ans.

En outre, d'autres améliorations permettront bientôt aux employés d'entrer plus facilement leurs heures dans leur feuille de présence hebdomadaire. Toutes les personnes à qui il arrive de confondre des codes de congé n'auront plus à s'en faire, car des termes comme « INDRCT V » et « INDRCT S » seront

remplacés par des mots simples, comme « Vacances » et « Maladie ». Par conséquent, vous n'aurez plus besoin de vous brancher au SGRH pour faire la saisie manuelle — et fastidieuse — des divers codes de congé et de vos heures d'absence. Vous n'aurez qu'à pointer-cliquer pour avoir accès à l'information!

Le dernier point mais non le moindre, c'est que le nouveau système produira des imprimés plus clairs et permettra même d'exporter les données vers une feuille de chiffrier Excel. De cette façon, les employés pourront partager avec leurs collègues et d'autres personnes, par voie électronique, les dates de leurs vacances et de leurs autres congés planifiés — tout ça, en un seul clic de souris!

RH en ligne contient une foule de renseignements faciles à consulter. Nous vous encourageons à parcourir la base de documents et à découvrir tout ce qu'elle a à vous offrir! **P**

***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 Claire Mainville ou à Daniel Léonard.***

# CMHC INTERNATIONAL: HOUSING EXPORTS

## HELPING CANADIAN COMPANIES ACROSS THE GLOBE

Export promotion was at the heart of CMHC's first international focus. Today, it remains a central part of CMHC International's activities, and plays a fundamental role in helping to foster the success of the Canadian housing industry both at home and across the globe.

Since its inception, CMHC International has provided market intelligence and access assistance to the entire Canadian housing industry, from helping Canadian companies break into new markets to assisting them in expanding their export operations. A few years ago, however, it was decided that more personalized service for those companies with the greatest focus on international markets might yield even better results.

With this goal in mind, CMHC International began to work more closely with a select group of approximately 200 Canadian companies, to help facilitate sales and partnerships in such key markets as the United States, the United Kingdom and Ireland, Japan, China, Korea and France. While this new approach is still just getting underway, the benefits have already been nothing short of exceptional.

In recent years, for example, CMHC International's activities are credited with helping to create some 3,000 jobs in Canada. Over the next three to five years, they are expected to help create or maintain 4,000 more. In 2004 alone, CMHC facilitated over \$68 million in Canadian housing exports, involving 96 different small- and medium-sized enterprises. The cost/benefit ratio for these activities lies somewhere in the range of \$12 to \$15 of incremental growth in export sales, for every \$1 invested by CMHC.

CMHC is also succeeding in opening new markets for Canadian exporters.

Between 2002 and 2004, CMHC-facilitated sales in the U.K. represented approximately 23 per cent (or almost one quarter) of all Canadian housing exports to this important market. In partnership with Natural Resources Canada, CMHC has worked to secure the acceptance of Canada's Super-E® Program in the U.K. and Ireland, resulting in approximately 160 energy-efficient demonstration homes being built to date, with contracts for an additional 1,400 more. In recent years, CMHC has assisted Russia and China in adopting building codes for wood-frame construction that are based on Canada's approach.

In addition to the obvious economic gains, an added benefit of these successes is the improvement of housing products, systems and services here at home. As Terry Robinson, National Director for Housing Export, explains, by adapting their products to the sometimes more stringent requirements of other countries, "many Canadian companies have also found ways of improving or enhancing their manufacturing processes, technologies and products."

"In short, by learning to compete with the very best in the world, Canadian companies have sought out and developed ways to improve housing for Canadian consumers as well!"

According to CMHC International Executive Director, Pierre David, one of the real strengths of the housing export function is its focus on local contacts, relationships and partnerships.

"Our work in export promotion is the primary area in which we provide service directly to the industry," he says. "To provide that service in the best possible way, you have to be close to your clients to understand their precise needs and challenges."

"To address this need, CMHC has adopted a key-client approach, with each of the different regions assuming primary responsibility for the exporters based in their region. We can then develop individual export strategies for each company."

"Successful exporting depends on building long-term relationships in foreign markets. CMHC focuses its efforts on a small number of markets that offer the greatest export potential. We have national teams or market specialists for each of these targeted countries. They undertake market research, identify suitable projects and buyers, organize business missions and matchmaking activities for our clients, and provide ongoing technical and marketing support."

"CMHC also works closely with many partners, such as other federal departments, provincial trade agencies and industry associations, to ensure a coordinated Canadian approach." ■

### Housing Exports: Priority Markets

CMHC focuses its efforts on the markets with the greatest potential for Canadian technology, including:

Highest priority:

- United States  
(selected cities and states)
- United Kingdom and Ireland
- China

Emerging markets and markets with long-term potential:

- France
- South Korea
- Mexico
- Japan
- Russia



# SCHL INTERNATIONAL : EXPORTATIONS DANS LE SECTEUR DE L'HABITATION

## AIDER LES ENTREPRISES CANADIENNES PARTOUT DANS LE MONDE

**L**a promotion des exportations a été au cœur du premier objectif international de la SCHL.

Aujourd'hui, elle demeure un élément central des activités de SCHL International et joue un rôle fondamental en facilitant le succès du secteur canadien de l'habitation tant au pays qu'ailleurs dans le monde.

Depuis sa création, SCHL International fournit des renseignements sur les marchés et offre son assistance à l'ensemble du secteur canadien de l'habitation, notamment en aidant les entreprises canadiennes à percer de nouveaux marchés et à accroître leurs activités d'exportation. Il y a quelques années, toutefois, il a été décidé qu'en offrant un service plus personnalisé aux entreprises qui axaient principalement leurs activités vers les marchés internationaux, on obtiendrait peut-être de meilleurs résultats encore.

Avec cet objectif en tête, SCHL International a commencé à travailler plus étroitement avec un groupe restreint d'environ 200 entreprises canadiennes, en vue de faciliter les ventes et les partenariats dans des marchés clés tels que les États-Unis, le Royaume-Uni et l'Irlande, le Japon, la Chine, la Corée et la France. Cette approche est relativement nouvelle, mais elle produit déjà des retombées tout à fait exceptionnelles.

Ainsi, au cours des dernières années, les activités de SCHL International ont contribué à la création de quelque 3 000 emplois au Canada. Au cours des trois à cinq prochaines années, on prévoit qu'elles permettront la création ou le maintien de 4 000 autres emplois. En 2004 seulement, la SCHL a contribué à l'atteinte d'un volume d'exportations de plus de 68 millions de dollars dans le secteur canadien de l'habitation, pour 96 différentes PME. Le ratio coûts-avantages de ces activités est de l'ordre de 12 \$ à 15 \$ de croissance excédentaire des ventes à l'exportation pour chaque dollar investi par la SCHL.

La SCHL connaît également un franc succès avec l'ouverture de nouveaux marchés pour les exportateurs canadiens. De 2002

à 2004, la SCHL a facilité des ventes au Royaume-Uni qui ont représenté environ 23 % (soit presque le quart) de toutes les exportations canadiennes dans le secteur de l'habitation vers cet important marché. En partenariat avec Ressources naturelles Canada, la SCHL s'est employée à faire accepter le Programme canadien de la Maison Super E<sup>MD</sup> au Royaume-Uni et en Irlande. La démarche a donné lieu à la construction d'environ 160 maisons éconergétiques jusqu'à maintenant, et des contrats sont déjà signés pour la construction de 1 400 autres. Au cours des dernières années, la SCHL a aidé la Russie et la Chine à adopter des codes régissant la construction à ossature de bois, qui sont fondés sur les codes en vigueur au Canada.

En plus de gains évidents sur le plan économique, ces succès se traduisent également par l'amélioration des produits, systèmes et services en matière d'habitation, ici, au pays. Comme le souligne Terry Robinson, directeur national, Exportation des produits liés à l'habitation, en adaptant leurs produits pour qu'ils répondent aux exigences parfois plus rigoureuses d'autres pays, « nombre d'entreprises canadiennes ont également découvert des façons d'améliorer ou d'affiner leurs procédés de fabrication, leurs technologies et leurs produits. »

« En somme, en apprenant à concurrencer les meilleurs au monde, les entreprises canadiennes ont cherché et trouvé des méthodes d'améliorer les habitations qui profitent également aux consommateurs canadiens! »

Selon Pierre David, directeur exécutif de SCHL International, l'importance accordée aux contacts, aux relations et aux partenariats locaux est une des véritables forces du volet exportation dans le secteur de l'habitation.

« La promotion des exportations est le principal domaine dans lequel nous offrons des services directement au secteur », dit-il. « Pour offrir ces services de la meilleure façon qui soit, vous devez être près de vos clients et comprendre leurs besoins et leurs problèmes particuliers. »

« Pour répondre à ce besoin, la SCHL a adopté une approche axée sur les clients principaux, en vertu de laquelle chacune des différentes régions a la responsabilité première des exportateurs qui y sont établis. Nous pouvons ainsi élaborer des stratégies d'exportation adaptées à chaque entreprise. »

« Le succès de l'exportation repose sur l'établissement de relations à long terme dans les marchés étrangers. La SCHL concentre ses efforts sur un petit nombre de marchés qui offrent les plus grandes possibilités en matière d'exportation. Nous avons des équipes nationales ou des conseillers à la commercialisation responsables de chacun de ces pays ciblés. Ils procèdent à des études de marché, repèrent les projets et les acheteurs appropriés, organisent des missions commerciales et des activités de jumelage pour nos clients et offrent un soutien technique et un soutien à la commercialisation soutenus. »

« En outre, la SCHL travaille étroitement avec de nombreux partenaires tels que d'autres ministères fédéraux, ainsi que des organismes commerciaux et des associations professionnelles à l'échelle provinciale, pour s'assurer que l'approche canadienne soit coordonnée. » **P**

### Exportations dans le secteur de l'habitation : Marchés prioritaires

La SCHL concentre ses efforts sur les marchés qui présentent le plus grand potentiel pour la technologie canadienne, notamment :

Première priorité :

- États-Unis (certaines villes et certains états précis)
- Royaume-Uni et Irlande
- Chine

Marchés émergents et marchés présentant un potentiel à long terme :

- France
- Corée du Sud
- Mexique
- Japon
- Russie

## REGIONAL SNAPSHOT – BCY: Improving Quality of Life in First Forest, Beijing

When the developer for the residential community of First Forest, Beijing was looking to create a community of 80 single-family wood-frame homes that elicited “quality of life” values, they called on Canadian companies and CMHC International to help make their vision a reality.

First, Vancouver-based Ekistics Town Planning Inc. was hired to plan and design the entire community with a Canadian lifestyle in mind, from pedestrian-friendly neighbourhoods with porches and on-street parking, to an efficient transportation network complete with tree-lined pathways and ring roads designed to disperse traffic.

To give the development a true Canadian flavour, a mixture of four distinct types of housing were chosen, to represent traditional Canadian home design styles: Craftsman, Georgian, Prairie and Tudor. To bring the plan to fruition, the developers then called on the services and products of 18 Canadian companies, including CANFOR, Garaga, Duraflo and New Asia Capital, who together provided everything from Canadian fireplaces and garage doors, to the wood-frame structure and ventilation systems found in Canadian homes.

Thanks to the efforts of these companies and CMHC International, Chinese builders, contractors, developers and consumers alike can now experience the Canadian housing philosophy and Canadian-style homes first-hand.



The Beijing community was planned to include Canadian-style features such as pedestrian-friendly neighbourhoods, on-street parking and an efficient transportation network.

Des caractéristiques de style canadien ont été prévues dans l'aménagement de la collectivité de Beijing, notamment des quartiers où l'on peut se promener, des places de stationnement dans les rues et un réseau de transport efficace.

## REGIONAL SNAPSHOT – PRAIRIE AND NWT: Helping Exporters “Hit Pay Dirt” in Denver

Knowing the needs of our clients is the key to successfully assisting exporters. Staff in CMHC’s Prairie and Ontario Business Centres clearly learned this lesson well, as they are collaborating to help companies from both regions identify opportunities in and ultimately enter the valuable Colorado market.

One of the main strategies consisted in making Canadian products and companies better known among industry professionals south of the border. To this end, last year,

CMHC developed and piloted two innovative seminars for the American Institute of Architects (AIA) continuing education program in Chicago and Denver.

Both events attracted a wide variety of professional architects, one of the Canadian industry’s key target market groups. Canadian companies with architecturally driven products and a sales presence in the Chicago and Denver areas displayed their products and technologies, and were given time before the keynote

speech to talk about the value their products have added to the industry, energy efficiency in housing, and healthy or green home building.

At the end of the day, the standing room-only crowds came away with a much greater knowledge of and appreciation for Canadian expertise. Several Canadian companies were able to use the credibility they gained to seek out new partnerships, and “hit pay dirt” in potential new export opportunities.

## **PORTRAIT RÉGIONAL – C.-B. ET YUKON :** **Améliorer la qualité de vie à First Forest, Beijing**

Lorsque les promoteurs de l'ensemble résidentiel First Forest, à Beijing, ont envisagé la construction de 80 maisons individuelles à ossature de bois dotées d'éléments de « qualité de vie », ils ont demandé à des entreprises canadiennes et à SCHL International de les aider à réaliser leur projet.

Ils ont d'abord retenu les services de la compagnie Ekistics Town Planning Inc., dont le siège social est situé à Vancouver, pour concevoir l'ensemble selon le mode de vie canadien, et y intégrer des quartiers accueillants pour les piétons, des vérandas, du stationnement sur la rue et un réseau

de transport efficace doté de rues bordées d'arbres et de voies de contournement servant à disperser la circulation.

Pour donner à cette collectivité une vraie saveur canadienne, on a choisi quatre modèles distincts de maisons représentatifs des styles traditionnels canadiens : Craftsman, Georgien, Prairies et Tudor. Pour réaliser le projet, les promoteurs ont ensuite utilisé les produits et services de 18 entreprises canadiennes, y compris CANFOR, Garaga, Duraflor et New Asia Capital, qui ensemble, ont tout fourni, allant des portes de garage et des foyers canadiens aux charpentes de bois et aux systèmes de ventilation qu'on trouve dans les maisons canadiennes.

Grâce aux efforts de ces entreprises et de SCHL International, les constructeurs, les entrepreneurs, les promoteurs et les consommateurs chinois peuvent maintenant faire l'expérience personnelle de la philosophie canadienne en matière d'habitation — et vivre dans des maisons de style canadien.



## **PORTRAIT RÉGIONAL – PRAIRIES ET T.N.-O. :** **Aider les exportateurs à « trouver un nouveau filon » à Denver**

Le fait de connaître les besoins de nos clients est l'atout principal quand il s'agit de bien aider nos exportateurs. Le personnel des centres d'affaires des Prairies et de l'Ontario a bien appris cette leçon, car il collabore pour aider les entreprises des deux régions à repérer les occasions d'affaires au Colorado et, en bout de ligne, à percer ce marché très intéressant.

Une des principales stratégies a été de faire mieux connaître les produits et les entreprises du Canada auprès des professionnels du secteur de l'habitation, au sud de la frontière. À cette fin, l'an dernier, la SCHL a élaboré deux séminaires novateurs qu'elle a présentés dans le cadre du programme de formation continue de l'American Institute of Architects (AIA), à Chicago et à Denver.

Les deux séances ont attiré de nombreux architectes, qui forment l'un

des principaux groupes cibles de l'industrie canadienne. Les entreprises canadiennes qui avaient des produits axés sur l'architecture et étaient présentes dans les régions de Chicago et de Denver ont exposé leurs produits et leurs technologies et ont eu l'occasion, avant l'allocation du conférencier principal, de parler de la valeur ajoutée de leurs produits, de l'efficacité énergétique dans les habitations et de la construction de maisons saines ou écologiques.

À la fin de la journée, tous les participants avaient une bien meilleure connaissance et une meilleure compréhension du savoir-faire canadien. Plusieurs compagnies canadiennes ont pu miser sur la crédibilité qu'elles avaient établie pour tenter de nouer de nouveaux partenariats et de « trouver un nouveau filon » à des fins d'exportation.



À l'automne la SCHL a participé au Séminaire des constructeurs de Rocky Mountain tenu à Denver.

In the fall CMHC was involved in the Rocky Mountain Builder seminar in Denver.

## REGIONAL SNAPSHOT – ONTARIO: Cleaning the Air in the U.K.

When Nutech Energy Systems, a London, Ontario-based manufacturer, first set out to obtain government assistance in expanding its export efforts, it was all but overwhelmed by the sheer volume of existing programs, but which were not all tailored to the company's primary goal: finding quality distributors in foreign countries.

That's when the staff at CMHC International's Ontario Business Centre stepped in.

Nutech's products include the LIFE BREATH Heat Recovery Ventilator, the Clean Air Furnace and a high-efficiency air cleaner. After first learning about Nutech's unique needs, CMHC invited the company's representatives to attend a CMHC-led trade mission to the United Kingdom in 2000.

As CMHC Trade Consultant, Ken De Wolf, explains: "The way we work is on a company-by-company basis because one size does not fit all. When we organize trade missions, each participant has its own objectives."

"Not all of them want the same results. Some want distributors, some want to contact builders... there are different situations depending on the company, its product and its history in a given market."

That focused approach—as Pierre David refers to when speaking of key client approach—combined with the firm's involvement with CMHC and NRCan's Super-E® Energy Efficient Housing Program gave Nutech the opportunity to meet a distributor with offices throughout England and France. Now, with this first partnership firmly in place, Nutech is exploring opportunities to "clean the air" in Ireland, and plans to expand across all of Europe as well.



The LIFE BREATH Heat Recovery Ventilator replaces stale indoor air with fresh incoming air:

Le ventilateur-récupérateur de chaleur LIFE BREATH remplace l'air vicié par de l'air pur.

## REGIONAL SNAPSHOT – QUEBEC: Attracting French Home Builders with Canadian Know-How

In October 2004, CMHC International published a special market study on business opportunities for Canadian exporters in France, and then followed up by organizing a trade mission involving seven Canadian firms.

Thanks to CMHC's strategic matchmaking efforts and leading-edge Canadian technology, representatives from the Canadian businesses were invited to meet with directors of the *Union nationale des constructeurs de maisons individuelles* (UNCMCI), the French home builders' association, as well as with six of the organization's builder members.

UNCMCI represents about 60 per cent of the residential homebuilders in France, offering an exceptional chance for the Canadian firms to seek out new partnerships, new markets and new opportunities. Plus, as part of its trademark "win-win" approach, CMHC International and UNCMCI also agreed to formalize a partnership to enhance commercial relationships between Canadian firms and the builder members of UNCMCI.

A visit of UNCMCI members is being planned to Canada for early 2005, making the prospects for this burgeoning partnership look even brighter.



Super E® Canadian "House of the Future" in the United Kingdom.

La Maison canadienne Super E<sup>MD</sup> de l'avenir au Royaume-Uni.

## **PORTRAIT RÉGIONAL – ONTARIO :** **Rendre l'air plus propre au R.-U.**

Lorsque Nutech Energy Systems, de London, en Ontario, s'est mise à la recherche d'aide gouvernementale pour l'appuyer dans ses efforts d'exportation, elle a presque croulé sous le volume considérable de programmes existants, pour découvrir toutefois qu'aucun d'entre eux ne répondait à son but principal : trouver des distributeurs de qualité dans des pays étrangers.

C'est à ce moment-là qu'est intervenu le personnel de SCHL International au Centre d'affaires de l'Ontario.

Les produits de Nutech comprennent le ventilateur-récupérateur de chaleur LIFE BREATH, le générateur d'air chaud propre et un épurateur d'air à grande efficacité. Après s'être renseignée, dans un premier temps, sur les besoins

propres à Nutech, la SCHL a invité des représentants de la compagnie à prendre part à une mission commerciale dirigée par la SCHL au Royaume-Uni en 2000.

À titre de conseiller en commerce extérieur, Ken De Wolf explique : « Nous avons comme pratique de travailler sur une base individuelle car il n'y a aucune formule qui s'applique à toutes les entreprises. Lorsque nous organisons des missions commerciales, chaque participant a ses propres objectifs. »

« Les entreprises ne visent pas toutes les mêmes résultats. Certaines veulent trouver des distributeurs, d'autres veulent plutôt entrer en contact avec des constructeurs... il y a différentes situations, selon la compagnie, ses produits et ses antécédents dans un marché donné. »

Cette approche bien ciblée — ou une approche axée sur les clients principaux — tel qu'énoncé par Pierre David, jumelée avec la participation de Nutech au programme de la maison éconergétique Super E<sup>MD</sup> de la SCHL et de RNCAN, a permis à cette entreprise de rencontrer un distributeur ayant des bureaux un peu partout en Angleterre et en France. Maintenant que le partenariat est bien établi, ce distributeur explore les débouchés qui lui permettraient de « rendre l'air plus propre » en Irlande, et envisage même une expansion dans toute l'Europe.

## **PORTRAIT RÉGIONAL – QUÉBEC :** **Attirer les constructeurs d'habitations français grâce au savoir-faire canadien**

En octobre 2004, SCHL International a publié une étude de marché spéciale sur les débouchés pour les exportateurs canadiens en France et a ensuite organisé une mission commerciale à laquelle ont participé sept entreprises canadiennes.

Grâce aux efforts de jumelage stratégique de la SCHL et à la technologie canadienne de pointe, les représentants de certaines entreprises canadiennes ont été invités à rencontrer les directeurs de l'Union nationale des constructeurs de maisons individuelles (UNCMI), ainsi que six de ses constructeurs membres.

L'UNCMI représente environ 60 % des constructeurs d'habitations en France, offrant ainsi une chance exceptionnelle aux entreprises canadiennes à la recherche de nouveaux partenariats, de nouveaux marchés et de nouveaux débouchés. En outre, fidèle à son approche voulant que chacun y trouve son compte, SCHL International a convenu avec l'UNCMI d'officialiser un partenariat visant à consolider les relations commerciales entre les entreprises canadiennes et les constructeurs membres de l'UNCMI.

Une visite au Canada de certains membres de l'UNCMI doit avoir lieu au début de 2005; les perspectives de ce partenariat naissant n'en semblent que plus prometteuses.

## REGIONAL SNAPSHOT – ATLANTIC: Building the Canadian Home of the Future in the U.K.

CMHC and NRCan's Super-E<sup>®</sup> export program of high-quality, energy-efficient demonstration homes was created to help Canadian exporters deliver energy-efficient and healthy housing to other countries by combining their marketing efforts under a single umbrella, rather than trying to promote their various products and services independently.

By adopting this approach, Super-E<sup>®</sup> has helped pave the way and fuel exports for a wide range of Canadian companies, particularly in the United Kingdom and Ireland. Starting with an initial demonstration home in 2002, the Super-E<sup>®</sup> Program has grown steadily in response to U.K. demand, to the point where there are now 10 active partnerships between Canadian and U.K. or Irish companies to build Super-E<sup>®</sup> homes.

Nova Scotia's Interhabs Ltd., a manufacturer of pre-engineered housing, is the perfect example. After trying for years to make a consistent inroad into the U.K. market, representatives from Interhabs participated in a Super-E<sup>®</sup> presentation at Interbuild 2004 in England. Drawing on Canada's growing reputation for expertise in healthy, energy-efficient homes, the company was able

to meet and connect with a number of builders and architects who were doing custom home developments throughout the country, without having to invest the time and effort to travel to a variety of different communities themselves.

Interhabs has since established a dedicated dealer in the country, and built several hallmark homes, including one for popular Irish comedian John Kenny.



Representatives of Atlantic Homes Ireland, on the terrace of Ireland's first Super E<sup>®</sup> home in Sandymount, Dublin.

Représentants de Atlantic Homes Ireland, sur la terrasse de la première Maison Super E<sup>®</sup> construite en Irlande, à Sandymount, Dublin.

## CMHC CONSULTANT NAMED TO ENERQUALITY HALL OF FAME

On Wednesday, January 15th, at the 2005 Ontario Building and Renovation Forum, CMHC International Senior Consultant and veteran home energy expert Oliver Drerup was inducted into the EnerQuality Hall of Fame, for his lifelong commitment to improving residential energy efficiency around the world.

In addition to sponsoring the awards, EnerQuality Corporation manages the R-2000 and EnerGuide for New Homes programs in Ontario. Oliver was singled out for the prestigious honour for his leadership role in reducing household energy use, and his many years with the R-2000 program.

"Oliver has been around since the beginning of the R-2000 program, and he has been heavily involved in promoting R-2000 and training builders," notes EnerQuality Corp.'s Kyle Ferguson. "He has served as a national face for the R-2000 program."

A former builder, Oliver played a fundamental role in the 1983 launch of the groundbreaking R-2000 program. Since 1997, he has also

helped spearhead the export of both the R-2000 and Super-E<sup>®</sup> programs across the globe, including in Japan, the United Kingdom and Ireland. In the process, he has also helped establish Canada's global reputation for innovative, energy-efficient housing that is as comfortable to live in, as it is environmentally friendly.

"I was very pleased to receive this honour, both for myself, and on behalf of CMHC," Oliver says. "To me, it shows that the Canadian housing industry recognizes and appreciates the support CMHC has to offer them. This is their way of showing that they think we're going in the right direction!"

"In the beginning, a handful of truly exceptional building scientists and visionaries took everything that had been developed over the previous 20 or 30 years, and distilled it into the single idea of the 'house as a system,' and its manifestation in the R-2000 home," he adds. "Over the past 25 years, the impact of that single idea has literally transformed the way builders in



Oliver Drerup

Canada think about housing, and the way Canadian houses are built."

"Today, there are thousands of registered R-2000 homes, and the Canadian building industry has developed a much greater understanding of energy conservation. In Super-E<sup>®</sup>, we now also have a powerful template we can use to assess our own industry, and help have a significant and lasting impact for the better in countries around the world."

## **PORTRAIT RÉGIONAL – ATLANTIQUE :** **bâtir la maison canadienne de l'avenir au R.-U.**

Le programme d'exportation de maisons de démonstration éconergétiques Super E<sup>MD</sup> de grande qualité de la SCHL et de RNCan a été créé pour aider les exportateurs canadiens à offrir des maisons saines et éconergétiques à l'étranger, en mettant en commun leurs efforts de commercialisation, plutôt qu'en essayant de promouvoir séparément leurs divers produits et services.

Grâce à cette approche, le programme Super E<sup>MD</sup> a contribué à ouvrir la voie et à stimuler les exportations d'un grand nombre d'entreprises canadiennes, principalement vers le Royaume-Uni et l'Irlande. Une première maison de démonstration a été construite en 2002 et le programme Super E<sup>MD</sup> a connu par la suite une croissance constante pour satisfaire à la demande du R.-U. On compte aujourd'hui 10 partenariats actifs

entre des entreprises canadiennes et des entreprises britanniques ou irlandaises qui construisent des maisons Super E<sup>MD</sup>.

Le cas de la compagnie Interhabs Ltd. de la Nouvelle-Écosse, fabricant d'habitations usinées, en est un exemple parfait. Après avoir tenté pendant des années de pénétrer le marché britannique, des représentants d'Interhabs ont participé à une présentation de Super E<sup>MD</sup> lors du salon Interbuild 2004, en Angleterre. Misant sur la réputation croissante du Canada pour son expertise en matière de maison éconergétique saine, la compagnie a pu rencontrer un bon nombre de constructeurs et d'architectes qui œuvraient dans le domaine de la maison hors série à la grandeur du pays, sans avoir à investir le temps et l'énergie nécessaires pour les rencontrer dans leurs propres collectivités.

Depuis, Interhabs a son propre vendeur sur place, et a construit plusieurs maisons reconnues pour leur excellence, dont l'une pour le comédien irlandais John Kenny.



## **CONSEILLER DE LA SCHL NOMMÉ AU TEMPLE DE LA RENOMMÉE ENERQUALITY**

Le mercredi 15 janvier 2005, dans le cadre du *Ontario Building and Renovation Forum*, Oliver Drerup, conseiller principal de SCHL International et spécialiste de longue date du domaine de l'énergie résidentielle, a été intronisé au Temple de la renommée EnerQuality, pour son engagement de toute une vie envers l'amélioration de l'efficacité énergétique des maisons, partout dans le monde.

En plus de parrainer les prix, EnerQuality Corporation gère les programmes R-2000 et ÉnerGuide pour les maisons neuves en Ontario. Oliver Drerup s'est distingué pour ce prestigieux honneur par son rôle de premier plan en matière de réduction de la consommation énergétique des ménages et ses nombreuses années au sein du programme R-2000.

« Oliver s'intéresse au programme R-2000 depuis ses tout débuts et il s'est engagé à fond dans la promotion du programme et la formation des constructeurs », souligne Kyle Ferguson d'EnerQuality. « Il est

la figure de proue du programme R-2000 sur la scène nationale. »

Ancien constructeur, Oliver Drerup a joué un rôle fondamental dans le lancement du programme R-2000 en 1983. Depuis 1997, il ouvre la voie à l'exportation des programmes R-2000 et Super E<sup>MD</sup> à travers le monde, notamment au Japon, au Royaume-Uni et en Irlande. Il aide ainsi le Canada à établir sa réputation mondiale en matière d'habitation éconergétique novatrice et confortable du fait de son caractère écologique.

« Je suis très heureux de cet honneur, tant sur le plan personnel qu'au nom de la SCHL », déclare Oliver. « Je l'interprète comme un signe que le secteur canadien de l'habitation reconnaît la valeur du soutien que la SCHL a à lui offrir, qu'il est d'accord avec notre orientation! »

« Au début, un petit nombre de spécialistes du bâtiment et de visionnaires vraiment exceptionnels a recueilli le fruit du travail des 20 ou 30 années antérieures et l'a

synthétisé sous la forme d'un concept de « maison considérée comme système » qui s'est traduit par la maison R-2000 », ajoute-t-il. « Au cours des 25 dernières années, ce concept unique a littéralement transformé la façon dont les constructeurs du Canada voient le secteur de l'habitation au Canada et la façon de construire les maisons canadiennes. »

« Aujourd'hui, on compte des milliers de maisons certifiées R-2000, et le secteur canadien de la construction s'y connaît beaucoup mieux en matière d'économie d'énergie. Le Programme Super E<sup>MD</sup> nous donne maintenant un puissant modèle pour évaluer notre propre secteur, et nous aider à influencer de manière importante et durable la qualité de vie partout dans le monde. »

# TERM-BITS FOR YOUR IDLE THOUGHTS!

In this month's instalment of *Term-bits*, CMHC Terminologist Gregg Joe offers the third part of his special three-part series on

## Best Practices on Corporate Telephone Etiquette

Since both the general public and fellow employees are entitled to receive services in the official language of their choice, many of us at CMHC are called upon to speak over the telephone in both English and French. If you find yourself at a loss for the right terms to use when leaving a voice-mail message, try some of the following telephone etiquette guidelines and set phrases. **P**

<p><b>LEAVING A UNILINGUAL FRENCH VOICE-MAIL MESSAGE – EMPLOYEE IS TEMPORARILY AWAY FROM HIS/HER DESK</b></p> <p>Vous avez joint la boîte vocale de Sanjar Dhillon, prière de laisser votre message au son du timbre.</p> <p>Ici Isabelle Bradley à la Recherche. Je serai de retour au bureau le --. Pour parler à quelqu'un immédiatement, vous pouvez composer le ---- ou le ----. Merci et au revoir.</p> <p>Ici Pratibha Stephens de la Division du contentieux. Je suis au bureau aujourd'hui; laissez-moi vos coordonnées, (c'est avec plaisir que) je vous rappellerai (dès que possible). Bonne journée. En cas de besoin veuillez communiquer avec X au poste ----.</p> <p>Bienvenue au/à la (name of your service), vous avez joint (your name) le (give the date), je suis absent(e) du bureau. Laissez-moi un bref message, je vous rappellerai le plus tôt possible. Bonne journée.</p>	<p><b>LEAVING A BILINGUAL VOICE-MAIL MESSAGE – EMPLOYEE IS TEMPORARILY AWAY FROM HIS/HER DESK</b></p> <p>Vous avez joint la boîte vocale de --, I can't take your call right now. Please leave me a message after the beep. Merci.</p> <p>Ici Maria Gonzales à SCHL International. Je ne peux vous répondre pour l'instant. Please leave your message and I'll call you back as soon as possible. Merci and have a nice day.</p> <p>Vous avez joint la boîte vocale de Harvey Himmelfarb. Please leave your message after the beep.</p> <p>Vous avez joint la boîte vocale de X. Sorry I can't take your call right now, please leave your name and telephone number and I will call you back as soon as possible. If this is an emergency, please press 0. Merci et bonne journée.</p>	<p><b>NOTES ON USAGE AND VARIATIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In French, "on joint quelqu'un." One does not "rejoint quelqu'un."</li> <li>• In French, the concise term "coordonnées" implies both a name and a phone number. In other words, there is no need to say "Prière de laisser votre nom et votre numéro de telephone."</li> <li>• For many, there is nothing more frustrating than having to listen to the same detailed message in two languages. One business solution would be to leave a combined bilingual message, especially since one of our core values as employees of CMHC is to meet the needs of our clients, who just might address us in the other official language. However, some language mavens might nonetheless prefer that we leave two unilingual messages one right after the other, even though we run the risk of our listener losing interest. Hence the need to feel the pulse of our clients.</li> </ul>
<p><b>LEAVING A UNILINGUAL FRENCH VOICE-MAIL MESSAGE – EMPLOYEE IS AWAY FOR AN EXTENDED PERIOD</b></p> <p>Ici (your name) de (name of your service). Je serai absent(e) du bureau (raison) du – au – décembre. Laissez-moi vos coordonnées et je vous rappellerai à mon retour. Pour toute urgence, veuillez communiquer avec (name of colleague) au (give phone number with appropriate area code). Bonne journée.</p>	<p><b>LEAVING A BILINGUAL VOICE-MAIL MESSAGE – EMPLOYEE IS AWAY FOR AN EXTENDED PERIOD</b></p> <p>Ici Pratibha Stephens de la Division du contentieux. En cas de besoin, veuillez communiquer avec X au poste ----. Please note that I am away on vacation. I will be back on September 30. If you need assistance, please contact X at extension ----.</p>	<p><b>NOTES ON USAGE AND VARIATIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (optional endings) Instead of saying «Pour toute urgence,» say "Pour joindre le secrétariat ou en cas d'urgence, faites le 0."</li> <li>• Instead of saying "laissez-moi vos coordonnées," you may also say "laissez-moi un bref message."</li> </ul>

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



# AU-DELÀ DES MOTS!

Ce mois-ci, Gregg Joe, terminologue à la SCHL, vous propose le troisième volet de cette série spéciale en trois volets portant sur les

## Pratiques exemplaires en matière de messages téléphoniques

Étant donné que le public en général et nos collègues sont en droit de recevoir des services dans la langue officielle de leur choix, nombre d'entre nous à la SCHL sommes tenus de parler au téléphone en français et en anglais. Si, dans le cadre de vos activités professionnelles, vous ne savez trop quoi dire lorsqu'il s'agit de laisser un message sur la boîte vocale, essayez d'utiliser les formules proposées et de mettre en pratique les lignes directrices suivantes en matière de protocole téléphonique. **P**

<p><b>MESSAGE TEMPORAIRE UNILINGUE ANGLAIS DE NON RÉPONSE – BOÎTE VOCALE</b></p> <p>You have reached the voice box of Sanjar Dhillon. Please leave your message after the beep.</p> <p>This is Isabelle Bradley at Research. I will be back at my office on --. For immediate assistance, press 0 or ----. Thank you and have a nice day.</p> <p>This is Pratibha Stephens from Legal Division. I am in the office today but am currently unable to answer your call. Please leave me your message / your name and telephone number, and I'll call you back as soon as possible. If you need immediate assistance / In case of an emergency, please contact X at extension ----. Have a nice day.</p> <p>Hi, today is (Thursday, March 24) and you've reached the voice box of -- (votre nom) at the -- (nom de votre service ou division en anglais). I'm away from the office today. Kindly leave me a brief message and I'll call you back as soon as possible. Have a nice day.</p>	<p><b>MESSAGE TEMPORAIRE BILINGUE DE NON RÉPONSE – BOÎTE VOCALE</b></p> <p>Vous avez joint la boîte vocale de --, I can't take your call right now. Please leave me a message after the beep. Merci.</p> <p>Ici Maria Gonzales, à SCHL International. Je ne peux vous répondre pour l'instant. Please leave your message and I'll call you back as soon as possible. Merci, and have a nice day.</p> <p>Vous avez joint la boîte vocale de Harvey Himmelfarb, please leave your message after the beep.</p> <p>Vous avez joint la boîte vocale de -- (votre nom). Sorry, I can't take your call right now. Please leave your name and telephone number and I will call you as soon as possible. If this is an emergency, please dial 0. Merci et bonne journée.</p>	<p><b>NOTES D'USAGE ET VARIANTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Même si les puristes rejettent la construction bilingue dans un message téléphonique, lui préférant deux messages unilingues ayant le même poids et le même contenu, il n'en reste pas moins que dans un contexte d'affaires où le temps c'est de l'argent, il vaut mieux ne pas mettre à rude épreuve la patience de nos clients en enregistrant un long message répétitif dans les deux langues officielles. De là la nécessité de prendre le pouls de nos clients et d'être brefs, surtout pour nos clients qui travaillent dans des villes dites bilingues (Ottawa, Montréal, Moncton). Il va de soi que si la plupart de vos clients sont unilingues français, il vaudrait mieux enregistrer la plus grande partie de votre message en français, tout en sachant qu'il est toujours indiqué pour un employé d'une société d'État d'enregistrer un message bilingue.</li></ul>
<p><b>MESSAGE UNILINGUE ANGLAIS – ABSENCE PROLONGÉE</b></p> <p>Hi, you've reached the voice box of -- (votre nom) at the (nom de votre service ou division en anglais). I will be away from the office (on business) between the -- and -- of March. Please leave me your name and telephone number and a brief message, and I will call you as soon as I return. For urgent matters, please contact (nom d'un collègue) at (son numéro de téléphone ainsi que l'indicatif régional). Have a nice day.</p>	<p><b>MESSAGE BILINGUE – ABSENCE PROLONGÉE</b></p> <p>Ici Pratibha Stephens, de la Division du contentieux. En cas de besoin, veuillez communiquer avec X, au poste ----. Please note that I am away on vacation. I will be back on September 30. If you need assistance, please contact X at extension ----.</p>	<p><b>NOTES D'USAGE ET VARIANTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lorsqu'on cite une série de dates en anglais, l'usage veut qu'on prononce les suffixes ordinaux anglais appropriés : 1st, 2nd, 3rd, 4th, etc. Exemple : I will be away... between the 24th and 29th of March.</li></ul>

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).

From left to right:  
 Front row: Marcelle Gareau, Janet Neves,  
 Gloria Neufeld Redekop, Ren Thomas,  
 Collinda Joseph.  
 Back row: Joy Overtveld, Nancy Walker,  
 Linda Prud'homme, Gina Zappa, Sandra  
 Baynes, Sue Ann Rothwell, Karen Marcus,  
 Lynda Horn, Jim Zamprelli, Anand Mishra,  
 and Kathy Van Benthem of the Canadian  
 Association of Occupational Therapists.

De gauche à droite :  
 En avant : Marcelle Gareau, Janet Neves,  
 Gloria Neufeld Redekop, Ren Thomas,  
 Collinda Joseph.  
 En arrière : Joy Overtveld, Nancy Walker,  
 Linda Prud'homme, Gina Zappa, Sandra  
 Baynes, Sue Ann Rothwell, Karen Marcus,  
 Lynda Horn, Jim Zamprelli, Anand Mishra  
 et Kathy Van Benthem de L'Association  
 canadienne des ergothérapeutes

(Photo : André Mondou)



## BRAGGING RIGHTS!

**O**n February 22nd at National Office, Research and Information Transfer held another of their famous “Brag Sessions,” to put the spotlight—and a little well-deserved attention—on some particularly notable CMHC successes of the past year! Master of Ceremonies Sue Ann Rothwell, Acting Manager of Information Transfer and Outreach, Policy and Research Division, introduced four entertaining and informative Brags, by the following “master braggers:”

### ENERGENIUS

**Bragger: Anand Mishra, Consultant, Information Transfer and Research, Prairie/N.W.T. Region**

At CMHC’s Prairie Region, staff work hand-in-hand with some of CMHC’s partners to truly “walk the walk” in responding to the Government of Canada’s One-Tonne Challenge. Bragger Anand Mishra took staff on a tour of some of their energy-efficiency initiatives and programs to show us how we can all work to meet the Challenge head on, including the “Built Green Alberta” new home construction program, the consumer “Winter Warm Up” event (which shows how even a small investment can dramatically reduce home energy bills), the consumer Energy and Water Efficiency Seminars and the annual Eco Solar Tour partnership.

### On A Spree With CAOT!

**Braggers: Collinda Joseph, Jim Zamprelli and Marcelle Gareau, Senior Researchers, Distinct Housing Needs, Socio-Economic Research, National Office**  
**Guest Bragger: Kathy Van Benthem, Professional Education Coordinator, CAOT**

Braggers Collinda Joseph and Jim Zamprelli, assisted by Marcelle Gareau and Kathy Van Benthem, then provided an exciting overview of the partnership that has developed between CMHC and the Canadian Association of Occupational Therapists (CAOT), to deliver innovative new workshops on Universal Design and Home Modifications. In addition to highlights and participants’ reactions to the well-attended workshops in Ottawa and St. John’s, Newfoundland, the braggers also shared a sneak peak at their plans for future “sprees!”

### Roundtable Rendez-Vous: Aboriginal Housing Solutions

**Braggers: Janet Neves, Senior Analyst, Aboriginal Affairs, Jim Zamprelli, Senior Researcher, Housing Choices, Socio-Economic Research, and the Information Transfer and Outreach Team, Policy and Research Division, National Office**

This past November 24 and 25, Minister

Fontana and CMHC hosted the Housing Sectoral Follow-Up Session to last year’s Canada-Aboriginal Peoples Roundtable. The event drew an estimated 150 participants including Aboriginal organizations, housing practitioners and experts, and private sector and government representatives, making for what high-energy bragger Janet Neves and the Information Transfer and Outreach group called the best-organized Sectoral Session.

### Look Out! The Observer is Watching You—and Reporting the Results—FREE OF CHARGE!

**Bragger: Joy Overtveld, Senior Analyst, Canadian Housing Observatory Secretariat, Socio-Economic Research, Policy and Research Division, National Office**

Like the big, retractable window of astronomical observatories, the *Canadian Housing Observer* acts as a true hub of housing information. In the last Brag of the session, Joy Overtveld spoke about the outstanding success of CMHC’s flagship publication, offering an inside look at the audience for the Observer, its content, who is involved in putting it together—and when the next edition is due out! **P**

# DROIT À LA VANTARDISE!

**L**e Groupe de la recherche et de la diffusion de l'information a tenu une autre de ses célèbres « séances de vantardise », le 22 février au Bureau national pour attirer l'attention — à juste titre — sur un certain nombre de réussites particulièrement remarquables de la SCHL l'an passé! Sue Ann Rothwell, directrice intérimaire, Groupe de la diffusion de l'information et des activités de liaison, Division des politiques et de la recherche, a présenté quatre séances de vantardise intéressantes et informatives, qui ont été animées par les maîtres-vantards suivants :

## ÉNERGÉIE

**Vantard :** Anand Mishra, Consultant, Recherche et diffusion de l'information, Région des Prairies et des T.N.-O. Dans la région des Prairies, le personnel travaille en étroite collaboration avec un certain nombre de partenaires de la SCHL pour vraiment répondre au Défi d'une tonne du gouvernement canadien, en « prêchant par l'exemple ». Le vantard Anand Mishra a présenté quelques-uns des programmes et initiatives d'efficacité énergétique de la région des Prairies pour démontrer comment on peut venir à bout du Défi d'une tonne. Il a parlé en particulier du programme de construction de maisons neuves de l'Alberta « Built Green Alberta », de l'événement « Winter Warm Up » (qui indique aux consommateurs comment un investissement de peu d'envergure peut réduire considérablement leurs factures d'énergie), des séminaires sur la conservation de l'eau et de l'énergie destinés aux consommateurs et du partenariat de la visite annuelle des maisons solaires (Eco Solar Home Tour).

## Une masse d'information fournie par l'ACE!

**Vantards :** Collinda Joseph, Jim Zamprelli et Marcelle Gareau, **Recherchistes principaux, Besoins particuliers de logement, Recherche socio-économique, Bureau national**  
**Vantarde invitée :** Kathy Van Benthem, **coordonnatrice de la formation des professionnels, ACE**  
Les vantards Collinda Joseph et Jim Zamprelli, avec l'aide de Marcelle Gareau et de Kathy Van Benthem, ont ensuite donné un aperçu passionnant du partenariat qui s'est tissé entre la SCHL et l'Association canadienne des ergothérapeutes (ACE), afin de dispenser de nouveaux ateliers novateurs sur l'aménagement organisationnel et la modification des logements. Outre les points saillants et les réactions fournies par les participants aux ateliers très courus à Ottawa et à St. John's (Terre-Neuve), les vantards ont aussi donné un bref aperçu des futures séances d'information prévues!

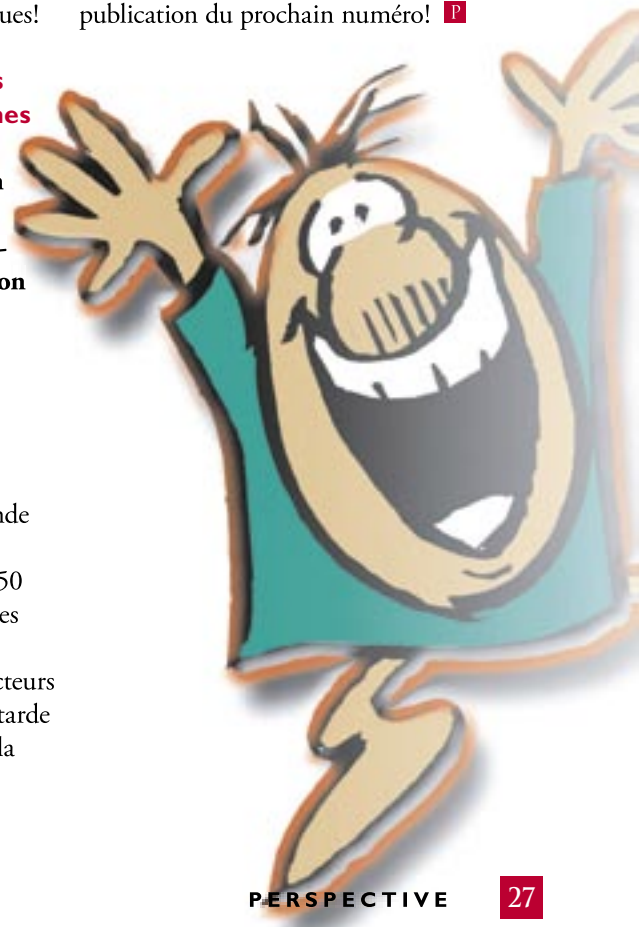
## Groupe de discussion : Solutions pour le logement des Autochtones

**Vantards :** Janet Neves, **Analyste principale, Affaires autochtones, Jim Zamprelli, Rechercheur principal, Choix de logement, Recherche socio-économique et l'Équipe de la diffusion de l'information et des activités de liaison, Division des politiques et de la recherche, Bureau national**  
Les 24 et 25 novembre derniers, le ministre Fontana et la SCHL ont été les hôtes de la séance sectorielle sur le logement qui faisait suite à la Table ronde Canada-peuples autochtones de l'an dernier. L'événement a attiré environ 150 participants, notamment des organismes autochtones, des professionnels de l'habitation et des représentants des secteurs privé et public. Selon Janet Neves, vantarde débordante d'énergie, et le Groupe de la

diffusion de l'information et des activités de liaison, cet événement s'est avéré la séance sectorielle la mieux organisée.

## Avis! L'Observatoire veille et communique les résultats, GRATUITEMENT!

**Vantarde :** Joy Overtveld, **Analyste principale, Secrétariat de l'Observatoire du logement au Canada, recherche socio-économique, Division des politiques et de la recherche, Bureau national**  
À l'instar de la grande fenêtre coulissante des observatoires astronomiques, *l'Observateur du logement au Canada* constitue le pivot de l'information sur l'habitation. Au cours de la dernière séance de vantardise, Joy Overtveld a parlé du succès retentissant qu'a obtenu la publication de prestige de la SCHL, et a révélé le public cible de l'Observateur, son contenu, les personnes chargées de le rédiger et la date de publication du prochain numéro! **P**



# DISCOVERING NEW HORIZONS

## ST. JOHN'S, NEWFOUNDLAND HOSTS CHBA NATIONAL CONFERENCE



From left to right: Dawn Ring, Communications and Marketing Officer, St. John's Point of Service; Carla Staresina, Principal, Public/Private Partnerships, Atlantic Business Centre in Halifax; Denise Van Herk, Acting Manager, Partnership Centre, N.O.; Roberta Hayes, CMHC Board Member from Moncton; Michel Coulombe, Officer, Distribution Services, Customer and Channel Management, N.O.

De gauche à droite : Dawn Ring, agente, Communications et marketing, point de service de St. John's; Carla Staresina, directrice fonctionnelle, Partenariats public-privé, Centre d'affaires de l'Atlantique à Halifax; Denise Van Herk, directrice intérimaire, Centre du Partenariat, B.N.; Roberta Hayes, membre du Conseil d'administration de la SCHL, de Moncton; Michel Coulombe, agent, Services de distribution, Gestion du service aux clients et canaux de distribution, B.N.

From Friday, March 4 to Sunday, March 6, CMHC took part in the 62nd annual National Conference of the Canadian Home Builders' Association (CHBA), in the heart of historic St. John's, Newfoundland.

Founded in 1943, the CHBA represents approximately 7,000 private sector companies across the country. As the voice of Canada's residential construction industry for more than 60 years, the CHBA is also one of CMHC's most important—and enduring—partners.

The theme for this year's conference, *Discover New Horizons*, was chosen to focus on the long-term issues, challenges and opportunities facing Canada's housing professionals, from emerging markets and new development opportunities, to effective management approaches and insights on tomorrow's customers. Held for the first time ever in St. John's, the conference attracted over 500 builders, renovators, suppliers, manufacturers and service professionals from across Canada.

A true local success story, CMHC's relationship with the Newfoundland and Labrador Home Builders' Association has long been one of cooperation and collaboration. Builders in the province frequently seek out our market analysis

advice and expertise, and local CMHC staff are seen as key players in helping CHBA members stay on top of housing trends and market performance.

To help prepare for the conference, CMHC staff from the Newfoundland and Labrador office were closely involved with helping to organize the March 4th "Host Event," which welcomed participants to the conference and offered a great opportunity to showcase Newfoundland and Labrador culture, cuisine and entertainment.

This year, in addition to sponsoring the national CHBA Conference, CMHC was a key supporter of their annual Housing Forum held in February and will also be a Platinum Sponsor of the local Association's Annual Spring Home Show. Regional CMHC staff are also currently serving on the Board of Directors and several Committees of the Association, and for the past several years, the Eastern Newfoundland and Labrador Home Builders' Association has been an essential partner in CMHC's Housing Outlook Seminars.

At the conference, CMHC President Karen Kinsley addressed the attendees on behalf of the Corporation, and introduced Minister Joe Fontana, who spoke from Ottawa via videoconference, about the

government's housing priorities. Pointing to the long-standing partnership between CMHC and the CHBA, Ms. Kinsley told participants that, "together, we have worked in countless ways and on numerous initiatives over the years to better serve both the Canadian housing industry and our fellow Canadians."

"I know that I speak on behalf of the entire Corporation when I say that your input is invaluable to ensure that Canada's policies evolve to meet the changing needs of the housing sector and homeowners."

Minister Fontana expressed his gratitude for the role the CHBA has played in Canadian housing since its inception, and assured the members present that "CHBA's continued partnership will be crucial as we move ahead."

"As industry members, you have played a pivotal role in this country in building better, healthier and more sustainable communities, and have been a driving force behind the strength of our economy over the past number of years" he added. "By continuing to work together, I believe that, one day, all Canadians can have a safe, affordable place to call home." **P**

# DÉCOUVRIR DE NOUVEAUX HORIZONS

ST. JOHN'S (TERRE-NEUVE) ACCUEILLE LE CONGRÈS NATIONAL DE L'ACCH

**D**u vendredi 4 mars jusqu'au dimanche 6 mars, la SCHL a participé au 62<sup>e</sup> Congrès national annuel de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations (ACCH) au cœur même du quartier historique de St. John's (Terre-Neuve).

Fondée en 1943, l'ACCH représente environ 7 000 entreprises du secteur privé dans l'ensemble du pays. Porte-parole de l'industrie canadienne de la construction résidentielle depuis plus de 60 ans, l'ACCH est également l'un des partenaires les plus fidèles et les plus importants de la SCHL.

Le thème du congrès de cette année, *Découvrir de nouveaux horizons*, porte sur les possibilités, les enjeux à long terme et les défis auxquels sont confrontés les spécialistes de l'habitation au Canada, qu'il s'agisse des nouveaux marchés et des nouvelles perspectives de développement ou des techniques de gestion efficaces et d'un aperçu des consommateurs de demain. Tenu pour la toute première fois à St. John's, le congrès a attiré plus de 500 constructeurs, rénovateurs, fournisseurs, fabricants et professionnels des services de toutes les régions du pays.

Véritable réussite locale, les rapports qu'entretient la SCHL avec l'association des constructeurs d'habitations de Terre-Neuve-et-Labrador sont imprégnés depuis longtemps de coopération et de collaboration. En effet, les constructeurs de la province recherchent fréquemment les conseils et l'expertise de la SCHL en matière d'analyse de marché, et nos employés régionaux sont perçus comme des intervenants clés pour aider les membres de l'ACCH à demeurer bien au courant des tendances du logement et de la performance du marché.

Pour se préparer au congrès, les employés de la SCHL du point de service de St. John's ont été associés de près à l'organisation de l'événement du 4 mars, en souhaitant aux participants la bienvenue au congrès et en offrant l'occasion rêvée d'illustrer la culture, la cuisine et le divertissement propres à Terre-Neuve-et-Labrador.

Cette année, en plus de parrainer le



Karen Kinsley et David Wassmansdorf, le nouveau président de l'ACCH.

Karen Kinsley and incoming CHBA President David Wassmansdorf.


Congrès national de l'ACCH, la SCHL agira à titre de parrain Platine du salon annuel printanier de l'habitation de l'Association; elle a également été partenaire clé du Forum annuel sur l'habitation qui a eu lieu en février. Les employés régionaux de la SCHL siègent actuellement au sein du Conseil d'administration et de plusieurs comités de l'Association, et depuis plusieurs années, l'association des constructeurs d'habitations de l'est de Terre-Neuve-et-du-Labrador a été un partenaire indispensable dans le cadre des séminaires SCHL consacrés aux perspectives du marché de l'habitation.

Lors du congrès, la présidente de la SCHL, Karen Kinsley, a prononcé, au nom de la Société, une allocution devant les participants et en a profité pour présenter le ministre Joe Fontana, qui a, lors d'une vidéoconférence depuis Ottawa, traité des priorités du gouvernement en matière d'habitation. Faisant état du partenariat de longue date que forment la SCHL et l'ACCH, M<sup>me</sup> Kinsley a indiqué aux participants « qu'ensemble nous avons travaillé de plusieurs façons lors de

nombreuses initiatives au fil des ans dans le but de mieux servir le secteur canadien de l'habitation et nos compatriotes canadiens ».

« Je sais que je parle au nom de toute la Société lorsque je dis que votre apport est inestimable pour que les politiques du Canada évoluent de façon à répondre aux besoins changeants du secteur de l'habitation et des propriétaires-occupants. »

Le ministre Fontana a manifesté sa gratitude à l'égard de l'ACCH pour le rôle qu'elle a joué dans le domaine du logement au Canada depuis sa fondation et a assuré les membres que « le partenariat continu de l'ACCH revêtira une importance primordiale à mesure que nous irons de l'avant. »

« À titre de membres de l'industrie, vous avez joué un rôle essentiel au pays en bâtissant des collectivités meilleures, plus saines et plus durables, et vous avez insufflé de la vigueur à notre économie ces dernières années. En continuant de travailler ensemble, je crois qu'un jour chaque Canadien aura son chez-soi sûr et abordable. » 

## SNAPSHOT: 2004 Housing Award Winner

Held every two years, the CMHC Housing Awards recognize individuals, companies and organizations that have made outstanding contributions to improving the quality, choice and affordability of housing in Canada. One of the 2004 Housing Award winners—**Millbrook Place** in Mississauga, Ontario—was profiled at this year's CHBA National Conference for its success in attracting a large number of private donations to maintain a high level of housing affordability.

Organized by the contractor, Martinway Contracting, the public-private partnership resulted in the creation of 120 one- and two-bedroom apartments for seniors, as well as 43 bachelor “efficiency units” for those who qualify for subsidized housing. While all of the units are extremely affordable, the quality and amenities are equivalent to those of a conventional condominium complex.

The scope of private donations in the development is believed to be among the largest for any such affordable housing project in Canada. In fact, the sponsorship initiative was so successful (and attracted so much media publicity) that 15 corporate contributors had to be turned down. In total, one quarter of the units at Millbrook Place are geared to income, with the remaining units offered at substantially below market value.

Millbrook Place benefits seniors and those who qualify for subsidized housing.

L'ensemble Millbrook Place sert les intérêts des aînés et des personnes admissibles à un logement subventionné.



## IN YOUR COMMUNITY

### AWARD-WINNING COMMUNITY SPIRIT IN BCY

**W**hen it comes to helping make their community a better place to live, employees in the British Columbia and Yukon region have always gone above and beyond the call of duty. This year, however, they outdid even their own high standards, with the BCY United Way Team being awarded the Employee Team of the Year “Community Spirit Award” for organizing and conducting an exceptional campaign, and achieving outstanding results.

Through the 2004 campaign, the Lower Mainland United Way raised \$20.2 million to fund local community programs and services. Led by Fran Wellock, the BCY team of volunteers raised \$30,710.26 with a staff participation rate of 76 per cent—nearly seven times the 11 per cent average participation rate for companies in the Lower Mainland.

In total, 19 companies were short-listed for the award, with the BCY team scooping top honours in the “medium organization” category. Several major newspapers and other

media covered the ceremony during which CMHC was recognized as the winner of this prestigious award.

In 2004—for the third year in a row—the BCY team received a Gold Award from United Way for its volunteerism and fundraising efforts. Plus, Granville Island was equally successful in its campaign endeavours, raising \$4,063 in an impressive 118 per cent increase over the previous year.

“The team was successful in its achievements through a number of innovative fundraising techniques, as well as a strong synergy between all the team members,” said Fran. “Most importantly, we were successful due to the wonderful participation and community spirit of all staff members!” **P**

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

# DANS NOS COLLECTIVITÉS

SOLIDARITÉ EXEMPLAIRE DANS LA RÉGION DE LA C.-B. ET DU YUKON



Daryoush Aslebiza de la SCHL accepte le prix au nom du Centre d'affaires de la C.-B. et du Yukon.

CMHC's Daryoush Aslebiza accepts the award on behalf of the BCY Business Centre.

Les employés de la région de la Colombie-Britannique et du Yukon ont toujours fait plus que leur devoir pour améliorer la qualité de vie dans leurs collectivités. Cette année, ils ont même surpassé leurs propres critères, puisque l'équipe Centraide de la région de la C.-B. et du Yukon a décroché le prix de l'équipe d'employés de l'année, le « Community Spirit Award » pour avoir organisé et dirigé une campagne exceptionnelle, et obtenu des résultats remarquables.

Pendant toute la campagne de 2004, Centraide de Lower Mainland a réuni 20,2 millions de dollars pour financer les programmes et les services communautaires locaux. Sous la direction de Fran Wellock, l'équipe de la C.-B. et du Yukon a recueilli la somme de 30 710,26 dollars avec un taux de participation du personnel de 76 % — soit près de sept fois le taux moyen de participation de 11 % des entreprises de Lower Mainland.

Dix-neuf entreprises ont été présélectionnées en vue de ce prix, et l'équipe de la C.-B. et du Yukon a obtenu la plus haute récompense dans la catégorie des « entreprises moyennes ». Plusieurs quotidiens importants et autres organes de presse ont suivi la cérémonie de remise de ce prix prestigieux à la SCHL.

En 2004, pour la troisième année de suite, Centraide a décerné son « Gold Award » à l'équipe de la C.-B. et du Yukon pour ses efforts de bénévolat et de collecte de fonds. En outre, Granville Island a obtenu également beaucoup de succès dans ses activités de la campagne, en recueillant 4 063 \$, soit une augmentation spectaculaire de 118 % par rapport à l'année précédente.

« L'équipe doit son succès à différentes techniques novatrices de levée de fonds et à la formidable synergie qui existe entre les membres de l'équipe, a indiqué Fran. Mais, plus important encore, ce succès résulte de la remarquable participation et solidarité de tous les membres du personnel! » P

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

## Lauréat d'un Prix d'excellence en habitation en 2004

Les Prix d'excellence en habitation de la SCHL, décernés tous les deux ans, récompensent les individus, les entreprises et les organismes qui, par leur apport remarquable, contribuent à améliorer la qualité, le choix et l'abordabilité des logements au Canada. L'un des ensembles primés en 2004, **Millbrook Place**, à Mississauga, en Ontario, a été mis en évidence cette année à l'occasion du Congrès national de l'ACCH, en raison de son succès à attirer un grand nombre de dons privés pour rendre les logements vraiment abordables.

Formé par l'entrepreneur, Martinway Contracting, le partenariat public-privé a donné lieu à la création de 120 appartements de une et de deux chambres à l'intention des aînés, ainsi que de 43 studios (chambre avec coin repas) pour les personnes admissibles au logement subventionné. Bien que tous les logements soient vraiment abordables, la qualité des logements et les commodités équivalent à celles que l'on retrouve dans les ensembles en copropriété.

On estime que les dons privés accordés à l'égard de l'aménagement s'inscrivent parmi les plus importants jamais obtenus pour un ensemble de logements abordables au Canada. En réalité, l'initiative de parrainage a connu tellement de succès (et suscité tant de publicité chez les médias) qu'il a fallu refuser les contributions de 15 entreprises. En tout, le quart des logements de Millbrook Place sont assortis de loyers proportionnés au revenu, alors que les loyers des autres logements sont de beaucoup inférieurs à ceux du marché.



L'équipe Centraide de la région de la C.-B. et du Yukon reçoit le « Community Spirit Award ».

BCY United Way Team received the "Community Spirit Award."

# RAISING OUR PROFILE

## VISIBILITY RESULTS FROM 2004

A familiar refrain in the real estate industry says that the three most important things in selling a home are: location, location and location.

It could just as easily be said that, when it comes to getting the word out and increasing the visibility of our products, services and initiatives, the single most important thing is repetition of our message.

No matter how great our products and services are, we can't get them into the hands of those who need them if they don't know we exist. That's why one of our key corporate objectives is to get the word out about who we are and what we have to offer our fellow Canadians, by raising our profile, our visibility—and repeating the same message—every chance we get.

In 2004, CMHC's National Office and Regional Marketing and Communications teams rose to this challenge with great success. The results are in, and the unanimous verdict is that—when it comes to visibility—2004 was a very good year indeed.

### 2004 Consumer Campaign

First, 2004 marked the 4th straight year of our national consumer advertising campaign. Featuring a significant on-line presence on Sympatico-MSN and a series of consumer-oriented ads placed in major newspapers across the country, the fall portion of the campaign was one of the most successful in the Corporation's history, reaching over 11 million adult Canadians on an average of five times.

The reach and frequency of the campaign was also extended by the introduction of several new initiatives and enhancements. These included the pick-up of CMHC topic-specific stories by print media across the country, the inclusion of regular "CMHC columns" in daily newspapers in major metropolitan

areas, CMHC's "how-to" videos on renovation and home maintenance on Sympatico-MSN, a direct mail piece about renovation that was sent to 600,000 households in the six largest Canadian cities, and a host of other local and regional initiatives. All of the promotional efforts encouraged consumers to contact CMHC through our website or call centre.

By the end of the year, traffic to our website had reached record new heights, with a 38 per cent increase resulting in approximately 2.24 million visitors. The CMHC site also registered a 28 per cent increase in visits to the homebuying and renovation pages during and after the national ad campaign, and over 500,000 people visited the CMHC "how-to" videos on Sympatico-MSN.

From February to December, some 20,000 information bundles were requested and sent out to consumers in response to the campaign. Over 40,000 consumers have now given permission to receive additional information from CMHC.

Unaided awareness of CMHC as Canada's housing agency increased to 21 per cent in the fall of 2004, up from 19 per cent in the spring and exceeding our 2004 target. Plus, overall awareness increased to 80 per cent by the end of the year—up from 76 per cent in the spring, and also exceeding the 2004 target of 78 per cent.

### Media Relations Scores Record Numbers

To support the advertising, an extensive campaign of media relations activities was also carried out last year.

Every two weeks, consumer Media Tips were issued to national, provincial and local dailies, weeklies, journals and magazines across the country, as well as to radio and television stations and networks from coast to coast to coast.

Topics for the Tips ranged from Renovating Your Basement and Radiant Floor Heating, to Indoor Air Quality, Getting Your Home Ready to Sell, and Selecting a New Home Builder. Several regional efforts also supplemented the initiative, which resulted in a total of 1,115 print, radio and television news stories being placed last year, reaching an estimated 9.8 million Canadians—more than double the coverage received in 2003.

In addition, based on the same Newslink core sources monitored in both years, mentions of CMHC business activity in general were up by 49 per cent compared to 2003 across all four business sectors of the Corporation, with a total of 6,456 media mentions recorded over the 12-month period as compared to 4,338 mentions in 2003.

### Announcing Affordable Housing Across the Country

Last but not most definitely not least, as a result of the signing of Affordable Housing Program Agreements with all of the provinces and territories, a record number of announcements of new affordable housing projects were made in every region of the country.

As of December 31, a total of 172 project announcements relating to the affordable housing agreements had been made—more than three times the 50 announcements that had been planned for the year.

There was also one program advertisement placed for each region, and the resulting media interest and coverage of both CMHC and the federal government's affordable housing initiatives was overwhelmingly positive. **P**



# REHAUSSER NOTRE VISIBILITÉ

## RÉSULTATS CONCERNANT LA VISIBILITÉ EN 2004

On entend couramment dire dans le secteur de l'habitation que l'emplacement, l'emplacement et toujours l'emplacement sont les trois aspects les plus importants de la vente d'une maison.

On pourrait tout aussi bien dire lorsqu'il s'agit de faire connaître nos produits, nos services et nos initiatives, et de mieux les mettre en valeur, que le plus important est de répéter notre message.

Quelle que soit la qualité de nos produits et services, nous ne pouvons en faire profiter ceux auxquels ils sont utiles, que s'ils en connaissent l'existence. C'est pourquoi l'un de nos principaux objectifs d'entreprise est de nous faire connaître à nos concitoyens et d'expliquer quels sont nos produits, en améliorant notre profil et notre visibilité et en répétant le même message, chaque fois que nous en avons l'occasion.

En 2004, les équipes du Marketing et des communications au Bureau national et dans les régions ont relevé le défi avec grand succès. Les résultats sont connus et en matière de visibilité, le verdict est unanime : l'année 2004 a vraiment été excellente.

### Campagne auprès des consommateurs en 2004

Tout d'abord, en 2004, nous avons mené notre campagne nationale de publicité auprès des consommateurs pour la quatrième année de suite. La campagne, qui à l'automne, a occupé une place importante en ligne sur Sympatico-MSN et comporté une série d'annonces dans les principaux quotidiens du pays, à l'intention des consommateurs, s'est avérée être la plus réussie de l'histoire de la Société, puisqu'elle a permis de prendre contact avec 11 millions de Canadiens adultes, en moyenne cinq fois.

La portée et la fréquence de la campagne se sont aussi amplifiées grâce au lancement d'un certain nombre de nouvelles initiatives et améliorations. Celles-ci comprennent les articles publiés dans les médias imprimés sur des thèmes particuliers

dans tout le pays, l'inclusion de chroniques régulières de la SCHL dans les quotidiens des principales agglomérations urbaines, les vidéos pratiques de la SCHL au sujet de la rénovation et de l'entretien des maisons sur Sympatico-MSN, un article sur la rénovation publié à 600 000 ménages dans les six plus grandes villes canadiennes, et une foule d'autres initiatives locales et régionales. Tous les efforts promotionnels ont incité les consommateurs à prendre contact avec la SCHL au moyen de son site Web ou de son centre d'appels.

À la fin de l'année, le nombre de visites de notre site Web a augmenté de 38 %, battant ainsi de nouveaux records, pour s'établir à environ 2,24 millions de visiteurs. La consultation des pages concernant l'achat et à la rénovation de maisons sur le site de la SCHL s'est également accrue de 28 %, pendant et après la campagne nationale de publicité, et plus de 500 000 personnes ont regardé les vidéos pratiques de la SCHL sur Sympatico-MSN.

Entre les mois de février et de décembre, les consommateurs ont demandé et reçu globalement quelque 20 000 pochettes d'information dans le cadre de la campagne. Plus de 40 000 consommateurs ont accepté que la SCHL leur envoie de l'information additionnelle.

La connaissance spontanée de la SCHL, à titre d'organisme fédéral responsable de l'habitation, s'est accrue de 19 % au printemps à 21 % à l'automne de 2004, dépassant ainsi notre objectif pour 2004. En outre, la sensibilisation globale a augmenté, de 76 % au printemps à 80 % à la fin de l'année, la cible de 78 % établie pour 2004, ayant ainsi été dépassée.

### Chiffres records pour les Relations avec les médias

À l'appui de la publicité, une importante campagne d'activités de relations avec les médias a été menée à bien l'an dernier.

Toutes les deux semaines, des conseils pratiques à l'intention des consommateurs ont été diffusés dans les quotidiens, hebdomadaires, revues spécialisées et

magazines nationaux provinciaux et locaux de tout le pays, ainsi que sur les chaînes et les réseaux de radio et de télévision d'un bout à l'autre du pays.

Les thèmes des conseils pratiques portaient aussi bien sur la rénovation du sous-sol, le système de chauffage par rayonnement à partir des sols, la qualité de l'air intérieur, que sur les préparatifs préalables à la vente d'une maison et le choix d'un constructeur d'habitations. Plusieurs projets régionaux sont venus s'ajouter à cette initiative, ce qui a donné lieu à 1 115 articles imprimés, émissions radio et télédiffusées l'an dernier qui ont atteint environ 9,8 millions de Canadiens, soit une couverture médiatique plus du double de celle obtenue en 2003.

En outre, d'après les mêmes sources principales relevées pendant les deux années par Newslink, le système électronique de dépouillement de la presse, la mention des activités de la SCHL était généralement en hausse de 49 % par rapport à 2003 dans les quatre secteurs d'activités de la SCHL, soit au total 6 456 mentions dans les médias, enregistrées au cours d'une période de 12 mois, par rapport à 4 338 mentions en 2003.

### Annonces relatives au logement abordable dans l'ensemble du pays

Un dernier point enfin, mais non des moindres. Par suite de la signature des ententes relatives au Programme de logement abordable avec la totalité des provinces et des territoires, un nombre record d'annonces a été diffusé au sujet des nouveaux ensembles de logements abordables, dans toutes les régions du pays.

Au 31 décembre, on comptait 172 annonces relatives à des ensembles dans le cadre des ententes concernant le logement abordable, soit près de trois fois le chiffre de 50 annonces prévu pour l'année.

Une annonce de programme a également été passée pour chaque région. L'intérêt et la couverture des médias en ayant résulté pour la SCHL et les initiatives de logement abordable du gouvernement fédéral, ont été extrêmement positives. **P**

# 2005 Spring Consumer Campaign

Starting March 12th and running until May 8th, the 2005 national spring consumer advertising campaign is being officially launched, with our trademark ads appearing in newspapers, radio, on the Internet and in mailboxes across the country.

The campaign continues to be based on the housing life-cycle model, presenting CMHC as Canadians' first and most reliable source of information and assistance at every stage of homeownership, from buying a first home to planning a successful renovation and protecting the most important investment.

As in past years, the campaign will generate considerable visibility for CMHC while repeating to Canadians the message of how we can help them make more informed homebuying and renovation planning decisions. This year, the campaign will also promote our new Mortgage Loan Insurance for Energy-Efficient Homes.

The spring campaign consists of a number of key promotional elements, including:

- Print ads in daily newspapers in Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto, Calgary and Vancouver for the entire eight-week period
- National on-line advertising featuring CMHC's "how-to" videos on renovation and home maintenance
- Radio advertising in Montréal and Toronto during the weeks of April 18 to May 2
- A joint CMHC and NRCAN direct mail piece sent to 1.5 million households in six major Census Metropolitan Areas (CMAs) from late April to early May with an additional 1.5 million pieces distributed to other major CMA's in September
- Public relations activities such as specialized media tip sheets, articles and capsules in both regional and national media
- The home page of the CMHC website, which will feature the publications being promoted as part of the campaign, and reinforce CMHC's key consumer message: *Be Informed! Ask CMHC!*

*Keep your eyes open for the new CMHC ads—coming soon to a newspaper, website, or radio station near you!*

Energy bills giving you the chills?

**Be informed!**  
Call CMHC for your Homebuyer's or Renovation Information Bundle!  
[www.cmhc.ca](http://www.cmhc.ca)  
1 800 668-2642  
From CMHC, Canada's national housing agency

Buying a home or renovating? To make your home more energy efficient, it's easier than you think, and can offer big payoffs. CMHC's Loan Insurance for Energy-Efficient Homes. Under certain circumstances, a 10% mortgage loan insurance premium refund may be available. 17% of the energy consumed in Canada is used to run our homes. CMHC, as Canada's national housing agency, is committed to helping you reduce green house gas emissions, improve the environment and the quality of life for you and all Canadians.

Canada  
CMHC SCHL  
Canada Mortgage and Housing Corporation

Door number one, door number two or door number three?

**Before you buy a home**  
you have a lot to think about - from choosing a location to making an offer. At Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC), we have some of the best, most objective information available. Let us help you save time, save money, and answer the questions that come with buying a home. Just ask CMHC!

**Be informed!**  
Get your Homebuyer's Information Bundle!  
[www.cmhc.ca](http://www.cmhc.ca)  
Ask for Operator 200  
Monday to Saturday, 7 a.m. to 9 p.m. (EST)  
1 800 668-2642  
From CMHC, Canada's national housing agency

Canada  
CMHC SCHL  
Canada Mortgage and Housing Corporation

# Campagne prochaine de 2005!

Le lancement officiel de la campagne nationale du printemps auprès des consommateurs a débuté le 12 mars et prendra fin le 8 mai. À cette occasion, des annonces à l'emblème de la SCHL seront passées dans les journaux, à la radio et sur Internet et déposées dans les boîtes aux lettres du pays tout entier.

La campagne continue de s'appuyer sur le mode du cycle de vie du logement et présente la SCHL comme la source d'information et d'aide la plus importante et la plus fiable à toutes les étapes de l'accession à la propriété, que ce soit l'achat d'une première maison, la planification d'un projet de rénovation réussi ou la protection du bien personnel le plus précieux.

Comme les années passées, la campagne sera l'occasion d'une formidable visibilité pour la SCHL, et permettra de répéter aux Canadiens le message que nous pouvons les aider à prendre des décisions mieux éclairées en matière d'achat et de planification des rénovations de maisons. Cette année, notre campagne mettra aussi en valeur notre nouvelle assurance prêt hypothécaire pour les maisons éconergétiques.

La campagne du printemps porte sur un certain nombre d'éléments promotionnels essentiels, notamment :

- Des annonces dans les quotidiens de Halifax, de Montréal, d'Ottawa, de Toronto, de Calgary et de Vancouver pendant la période de huit semaines
- Des annonces en ligne à l'échelon national, faisant la promotion des vidéos pratiques de la SCHL sur la rénovation et l'entretien des maisons
- Des annonces radiodiffusées à Montréal et à Toronto pendant les semaines du 18 avril au 2 mai
- Opération publicitaire conjointe de la SCHL et de NRCan pour l'envoi d'un publipostage à 1,5 million de ménages dans six régions métropolitaines de recensement (RMR), de la fin avril au début mai, et un autre envoi, de quantité équivalente, dans les autres RMR importantes, en septembre
- Opérations de relations publiques telles que la diffusion, par l'entremise des médias régionaux et nationaux, de conseils pratiques, d'articles et de capsules à l'intention des consommateurs
- La page d'accueil du site Web de la SCHL, qui présentera les publications promues dans le cadre de la campagne et renforcera le message clé de la SCHL aux consommateurs : *Informez-vous auprès de la SCHL!*

*Ne manquez pas prochainement la nouvelle annonce de la SCHL, dans un journal, sur le site Web ou à la station de radio de votre localité!*

**Vous rénovez ?**

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) vous offre les renseignements les plus utiles et objectifs qui soient lorsque vous planifiez vos rénovations : la hausse de la valeur, le sale de bois, les fenêtres, la cuisine, le garage, le temps et économiser de l'argent. Consultez-nous!

**Informez-vous!**  
Demandez votre trousse d'information sur la rénovation et l'entretien d'une maison.

[www.schl.ca](http://www.schl.ca)  
(demandez le poste 200)  
Ou appelez-nous, de 7 h à 21 h (sans frais)  
**1 800 668-2642**

La SCHL, l'organisme fédéral responsable de l'habitation.

Canada

SCHL CMHC  
Société canadienne d'hypothèques et de logement

**Les frais d'énergie vous font frissonner ?**

**Vous êtes sur le point d'acheter une maison ou d'en rénover une**

pour la rendre plus efficace sur le plan énergétique? C'est plus facile que l'on pense et ça peut rapporter gros. C'est aussi plus abordable grâce à l'assurance prêt hypothécaire pour habitations éconergétiques de la SCHL.

Vous pouvez, dans certaines circonstances, être admissible au remboursement de 10 % de la prime d'assurance de la SCHL payée à l'égard de votre prêt hypothécaire.

Sachant que les besoins domestiques représentent 17 % de l'énergie consommée au Canada, la SCHL, l'organisme national responsable de l'habitation, est déterminée à vous aider à réduire les émissions de gaz à effet de serre pour améliorer l'environnement et la qualité de vie, et ce, pour votre bien et celui de tous les Canadiens.

**Informez-vous!**  
Demandez votre trousse sur l'achat ou sur la rénovation d'une maison!

[www.schl.ca](http://www.schl.ca)  
**1 800 668-2642**  
(demandez le poste 200)  
Ou appelez-nous, de 7 h à 21 h (sans frais)

La SCHL, l'organisme fédéral responsable de l'habitation.

Canada

SCHL CMHC  
AU CŒUR DE L'HABITATION  
Société canadienne d'hypothèques et de logement

# EMPLOYEE RELATIONS AND YOU: Finding Solutions **Together**

BY THE EMPLOYEE RELATIONS GROUP

**M**ost of the time, we're all perfectly capable of working through the various issues that come up in the course of our work. On some occasions, however, it can take a load off our minds—and our plates—to have someone else to turn to for a little coaching and advice.

Because CMHC values your well-being and the quality of your work life, the Employee Relations office is there to provide the support you need, when you need it. In essence, we're there to work with you to help make your work environment more productive, and more enjoyable.

## How can we assist you?

Sometimes, all you might need is a sympathetic ear from an impartial third party to help you determine the problem, or how best to address it. If that's the case, we'll be pleased to provide advice and coaching in problem prevention and resolution, to both employees and managers.

When people work together to solve a problem, there's a much greater chance that the resolution they reach will have a lasting effect. In most instances,

informal dispute resolution based on open and honest communication, genuine understanding and real give and take will result in a mutually satisfactory outcome. If not, all players will at least have contributed to developing a viable solution.

The Employee Relations office is also your one-stop source for information on a wide range of CMHC policies and programs, including Standards of Conduct; Conflict of Interest; Harassment in the Workplace; Attendance Management; Disciplinary Guidelines; and the Employee Assistance Program, to name just a few.

In short, our role isn't to solve your problems for you, but rather to act as a guide or coach, and to provide you with advice on how to identify actions. Our goal is to work with you to find the most appropriate resources adapted to your needs.

## What's coming in the year ahead

As in previous years, we'll continue sending out regular newsletters including topical thoughts, tips and ideas that can help make your work environment more rewarding. We're planning on forwarding several Employee Assistance

Program newsletters. Plus, we're also looking forward to holding lunch and learn seminars on a variety of work-related and wellness issues, to help you deal with any concerns as soon they arise.

## Help is just a phone call away!

Whether you are an employee or a manager, whenever you have a work-related problem or maybe just need a policy interpretation, call us to schedule an appointment. We'll be happy to meet or chat with you to discuss your concerns, work with you to identify a possible solution and, if necessary, refer you to others who can help.

If you have any questions, ideas or opinions, please don't hesitate to call us, or send us an email at "ER-RE." We'd love to hear from you! **P**

## Your Employee Relations Team

Colette Duteau, Manager  
(613) 742-5382

Michelle Marin  
(613) 748-2992

Nancy Powers  
(613) 748-2076

## WITH REGRET

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

<b>PENSIONERS</b>	<b>2004 – 2005</b>	<b>BRANCH/DIVISION</b>
Millicent (Milly) Fleming	December 10	Vancouver Office
Henry Harris	December 13	Winnipeg Office
Pierre-Paul Martin	January 4	Quebec Region
William (Bill) Brown	January 12	Land and Community Services, N.O.
Ronald Oxenbury	January 30	Social Housing Division, N.O.
Paul Lacombe	February 3	Maintenance, N.O.
Marcel Verstraeten	February 4	Sudbury Office (North Bay)
Bernard Anthony	February 7	Atlantic Region
John Smith	February 17	Sydney Office
Hans Flentje	February 21	Inspector, N.O.
Harold Perrie	March 5	Financial Services Division, N.O.

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).

# LES RELATIONS AVEC LES EMPLOYÉS ET VOUS : **Ensemble** pour la recherche de solutions

PAR LE GROUPE DES RELATIONS AVEC LES EMPLOYÉS

**L**a plupart du temps, nous sommes tout à fait capables de composer avec les diverses situations qui surgissent dans notre milieu de travail. Par contre, en certaines occasions, il est bon de pouvoir se confier à quelqu'un qui peut nous conseiller ou nous aiguiller dans la bonne direction.

La SCHL s'intéresse à votre bien-être et votre qualité de vie au travail. C'est pourquoi le Bureau des relations avec les employés est là pour vous offrir le soutien dont vous avez besoin, quand vous en avez besoin. Essentiellement, le Bureau collabore avec vous afin de rendre votre milieu de travail plus productif et plus agréable.

## **Comment pouvons-nous vous être utiles?**

Parfois, on a seulement besoin de l'oreille attentive d'un tiers impartial pour déterminer la nature d'un problème donné ou trouver la meilleure façon d'agir dans les circonstances. Si c'est le cas, nous serons ravies de conseiller et d'orienter tant les employés que les gestionnaires dans les domaines de la prévention et de la résolution de problèmes.

Lorsque plusieurs personnes joignent leurs efforts en vue de régler un problème, les chances que la solution ait un effet durable sont beaucoup plus grandes. Dans presque tous les cas, la résolution informelle de conflits

qui repose sur une communication ouverte et franche, sur une véritable compréhension et un réel donnant donnant, produira des résultats satisfaisants pour toutes les personnes concernées. Sinon, celles-ci auront au moins participé à l'élaboration d'une solution viable.

Le Bureau des relations avec les employés est en outre un guichet unique offrant de l'information sur toute une gamme de lignes de conduite et de programmes de la SCHL, qui portent, entre autres, sur les normes de déontologie; les conflits d'intérêts; le harcèlement en milieu de travail; la gestion des présences; les mesures disciplinaires; et le Programme d'aide aux employés.

En somme, notre rôle ne consiste pas à résoudre vos problèmes à votre place, mais bien à agir comme guide ou mentor et à vous offrir des conseils qui vous permettront de trouver les mesures qui conviennent à votre cas. Nous voulons travailler avec vous afin d'identifier les ressources les mieux adaptées à vos besoins.


## **À venir en 2005**

Comme par le passé, nous diffuserons régulièrement des bulletins renfermant des idées et des conseils sur divers sujets d'intérêt, toujours en vue de contribuer à enrichir votre milieu de travail. Nous prévoyons envoyer plusieurs bulletins

touchant au Programme d'aide aux employés. De plus, nous envisageons avec grand plaisir de tenir des dîners-causeries sur diverses questions ayant trait au travail et au mieux-être, qui vous aideront à régler les problèmes dès les premiers signes.

## **De l'aide au bout du fil!**

Que vous soyez employé ou gestionnaire, chaque fois que vous vivez des difficultés au travail ou que vous avez simplement besoin de clarifications concernant l'interprétation d'une ligne de conduite, appelez-nous pour prendre rendez-vous. Nous serons heureuses de vous rencontrer ou de parler avec vous pour discuter de vos préoccupations, de vous aider à trouver des solutions possibles et, au besoin, de vous aiguiller vers des personnes ressources.

N'hésitez pas à nous faire part de vos questions, idées ou opinions, par téléphone ou par courriel, à « ER-RE ». Nous aimerions avoir de vos nouvelles! 

## **L'équipe des Relations avec les employés**

Colette Duteau, directrice  
(613) 742-5382

Michelle Marin  
(613) 748-2992

Nancy Powers  
(613) 748-2076

## AVEC REGRET

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

<b>RETRAITÉS</b>	<b>2004 – 2005</b>	<b>POINT DE SERVICE/DIVISION</b>
Millicent (Milly) Fleming	10 décembre	Bureau de Vancouver
Henry Harris	13 décembre	Bureau de Winnipeg
Pierre-Paul Martin	4 janvier	Région du Québec
William (Bill) Brown	12 janvier	Terrains et équipements collectifs, B.N.
Ronald Oxenbury	30 janvier	Division du logement social, B.N.
Paul Lacombe	3 février	Entretien ménager, B.N.
Marcel Verstraeten	4 février	Bureau de Sudbury (North Bay)
Bernard Anthony	7 février	Région de l'Atlantique
John Smith	17 février	Bureau de Sydney
Hans Flentje	21 février	Inspecteur, B.N.
Harold Perrie	5 mars	Division des services financiers, B.N.

N.B. *Perspective* publie régulièrement cette notice nécrologique.

Les renseignements proviennent du Groupe des pensions et des avantages sociaux (Ressources humaines).

# TAKE THE ONE-TONNE CHALLENGE!

## REDUCE YOUR GREENHOUSE GAS EMISSIONS AT WORK

Last fall, the Government of Canada issued the One-Tonne Challenge: an initiative that calls on all Canadians to take action on climate change by reducing our annual greenhouse gas (GHG) emissions by one tonne per person, or about 20 per cent. Whether it's at work, at home or on the road, we all have an important role to play in making the One-Tonne Challenge a success. We also all have the power to make a difference. The One-Tonne Challenge is a great chance for CMHC employees to get involved, and show our fellow Canadians what committed climate change action can achieve. Starting today, here are some tips you can use to:

### REDUCE

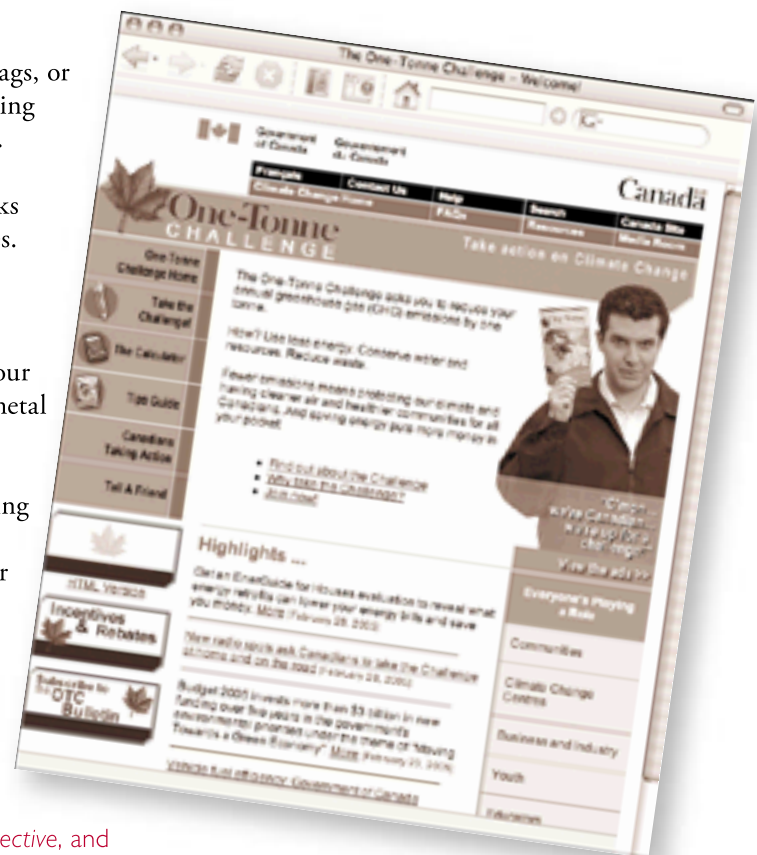
- Walk or cycle, use public transit or car-pool to work.
- Open doors manually instead of pressing buttons to open them automatically.
- Print on both sides of each sheet of paper (visit Admin on-line's "All About Printing" section to learn how to change your printing preferences).
- Shut down your computer every night (except Wednesdays so IT can update your applications).
- Take only as many napkins as you need (did you know that at National Office alone, employees use 936,000 paper napkins a year—enough to fill a whole waste site!).
- Use china, glass or metal cups for your beverages instead of paper and plastic, and metal utensils instead of plastic (at National Office, we throw away about 7,000 paper cups and plastic lids each week).
- When buying your lunch at a cafeteria, ask that your food be served on a plate instead of in a foam container.
- Avoid food packaged in individual servings, and reuse plastic containers and glass jars to store your food or pack your lunch. Remember: you save money when you buy in larger quantities!

### REUSE

- Reuse your lunch bags, or use cloth bags to bring your lunch to work.
- Share newspapers, magazines and books with your colleagues.

### RECYCLE

- Take a few seconds each day to place your plastic, paper and metal in the appropriate recycling bins.
- Look for the recycling symbol, and purchase recycled or recyclable products.



Watch for more tips in future issues of *Perspective*, and visit [www.climatechange.gc.ca](http://www.climatechange.gc.ca) to take the One-Tonne Challenge today!

# RELEVEZ LE DÉFI D'UNE TONNE!

## RÉDUIRE VOS ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE AU TRAVAIL

L'automne dernier, le gouvernement du Canada lançait le Défi d'une tonne et invitait ainsi tous les Canadiens et Canadiennes à prendre des mesures pour enrayer le changement climatique en réduisant leurs émissions annuelles de gaz à effet de serre (GES) d'une tonne par personne, soit d'environ 20 %. Au travail, à la maison ou sur la route nous avons tous un rôle essentiel à jouer pour assurer la réussite du Défi d'une tonne. De même, nous avons le pouvoir de faire toute la différence. Cette initiative offre aux employés de la SCHL l'occasion idéale de s'y associer et de montrer à nos concitoyens les résultats que peut entraîner un programme d'action sur le changement climatique. Voici des conseils que vous pouvez appliquer dès maintenant pour :

### RÉDUCTION :

- Rendez-vous au travail à pied, à bicyclette, par les transports publics ou au moyen du co-voiturage.
- Ouvrez les portes manuellement au lieu d'appuyer sur un bouton pour les ouvrir automatiquement.
- Imprimez chaque feuille de papier recto verso (visitez la section « Impression des documents » d'Admin en ligne pour savoir comment changer vos préférences en matière d'impression).
- Fermez votre ordinateur tous les soirs (sauf le mercredi afin que les TI puissent mettre vos applications à jour).
- Ne prenez que le nombre de serviettes de papier qui vous est nécessaire. Saviez-vous qu'au Bureau national seulement, les employés utilisent 936 000 serviettes de papier chaque année — une quantité suffisante pour remplir toute une décharge!
- Prenez vos boissons dans des tasses en faïence, en verre ou en métal au lieu de gobelets en papier et en plastique; utilisez des couverts en métal plutôt qu'en plastique (au Bureau national nous jetons toutes les semaines environ 7 000 tasses de papier et couvercles en plastique).
- Lorsque vous achetez votre repas de midi à la cafétéria, demandez qu'on le serve dans une assiette plutôt que dans un contenant en polystyrène.
- Évitez d'acheter des aliments en portions individuelles et réutilisez les contenants en plastique et bocaux de

verre pour y garder votre nourriture ou votre repas de midi. N'oubliez pas que vous économisez de l'argent en achetant en plus grande quantité!

### RÉUTILISATION :

- Réutilisez vos sacs-repas ou apportez votre repas de midi au travail dans un sac en tissu.
- Partagez vos journaux, magazines et livres avec vos collègues.

### RECYCLAGE :

- Prenez le temps de jeter chaque jour vos articles en plastique, en papier et en métal dans les bacs de recyclage appropriés.
- Recherchez le symbole de recyclage et achetez des produits recyclés ou recyclables.



Ne manquez pas de lire les autres conseils qui paraîtront dans les futurs numéros de *Perspective*, et visitez le site [www.changementsclimatiques.gc.ca](http://www.changementsclimatiques.gc.ca) pour relever le Défi d'une tonne dès aujourd'hui!

# FUNDING INNOVATION, AFFORDABILITY—AND COMMUNITIES

SEED FUNDING ANNOUNCED OVER 200 PROJECTS ACROSS CANADA

**O**n March 15, Minister Fontana announced that over 200 organizations and developers across the country will be receiving up to \$20,000 each to help develop affordable, innovative or community-based housing, as part of CMHC's Seed Funding initiative.

The Seed Funding initiative was created to provide financial assistance to groups and individuals who are developing proposals for housing that is affordable, innovative, community-based or any combination of the three.

Available through CMHC's Canadian Centre for Public-Private Partnerships in Housing, the funds are intended to help pay for a number of key activities at the early stages of a project, including carrying out need and demand studies, preparing a business plan and purchasing preliminary design materials. The funding also often works in concert with the capacity development efforts of CMHC staff in the Regions, who offer coaching, advice and other resources to help get more community-based initiatives off the ground, and up and running.

This year's successful proposals were selected following a call for applications issued in November 2004, which resulted in the submission of 428 proposals from every region of the country. Priority was given to proposals for housing that is affordable, with consideration also given to innovative or community-based housing projects and solutions.

"There are a number of groups who want to develop affordable housing, and are looking for help to evaluate the housing need and demand in their community, and learn more about the resources that can make their proposed projects a reality," explains Denise Van Herk, Acting Manager, CMHC's Partnership Centre.

"CMHC's Seed Funding helps them get closer to their goal." **P**

## Snapshot: Successes from 2003

In 2003, 240 housing organizations and developers received Seed Funding to help them navigate the early stages of the development of their housing projects. Many of these recipients have already used this funding to make significant steps forward in the realization of their projects, including the following two true success stories:

- **Improving rental affordability for seniors in Summerland, B.C.**

Thanks to the financial support of future tenants, all three levels of government—and CMHC's Seed Funding initiative—a 33-unit addition to a seniors' supportive housing project in Summerland, B.C. will remain affordable, charging rents that are an average of 25 per cent lower than market rates for similar accommodation in the area.

In total, CMHC supplied \$20,000 in Seed Funding for the project, including a \$10,000 grant and an interest-free \$10,000 loan. According to Society Administrator Wayne Cybak, the Seed Funding money was also the "financial kick-start for the \$4.2 million expansion."

"It may not seem like much but it gave us the money to be able to pay somebody to put a plan together and determine if it was going to work—all those sorts of things. It was very important to us."



Thanks in part to CMHC's Seed Funding, LWP can help young people with mild intellectual disabilities to live in society as contributing citizens.

Grâce en partie au financement initial de la SCHL, LWP est en mesure d'aider de jeunes personnes atteintes de légères déficiences cognitives, à vivre en société et à apporter leur contribution.

- **LiveWorkPlay offers innovative housing solutions in Ottawa**

For parents of live-at-home adults with intellectual disabilities, one of the most overwhelming worries is the question of what will happen to their son or daughter after they're gone. Thanks to CMHC Seed Funding, Ottawa non-profit group LiveWorkPlay (LWP) is now working to create some innovative solutions to this important challenge.

Emphasizing a balanced interconnection between home life, work life and community activity, LWP helps young people with mild intellectual disabilities live in society as contributing citizens. CMHC approved a \$10,000 Seed Funding grant to help the group pay for a formal needs assessment and business plan for a new 16-unit residence that will combine private and public space, with residents able to choose to be with other individuals with whom they feel comfortable.

"We are looking ahead at independent living for today's young adults before they find themselves in the situation of losing their parents and having no place to go," explains LWP co-founder, Julie Kingstone. "LWP examined existing housing options in Ottawa and found there are no appropriate choices for the desired type of independent living. With nothing available locally, LWP had to become creative."



# FINANCEMENT NOVATEUR ET LOGEMENTS ABORDABLES AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS

**FINANCEMENT INITIAL ANNONCÉ À L'ÉGARD DE PLUS DE 200 PROJETS D'UN OCÉAN À L'AUTRE**

**L**e 15 mars, le ministre Fontana annonçait qu'au delà de 200 organismes et promoteurs de tous les coins du pays recevraient jusqu'à 20 000 \$ chacun, dans le cadre de l'initiative de financement initial de la SCHL, en vue de réaliser des logements abordables, novateurs et axés sur la collectivité.

L'initiative de financement initial a été mise en oeuvre afin de procurer un soutien financier à des groupes et à des personnes qui élaborent des propositions de logements abordables, novateurs ou axés sur la collectivité, ou toute combinaison de ces caractéristiques.

Versés par l'entremise du Centre canadien du partenariat public-privé dans l'habitation de la SCHL, les fonds doivent servir à payer le coût d'activités clés au stade initial d'élaboration du projet, dont les études pour évaluer les besoins et la demande relativement au projet proposé, l'élaboration d'un plan d'affaires et l'achat d'équipements nécessaires à la conception préliminaire. Souvent, en conjonction avec le financement, une formation portant sur le développement du potentiel est prodiguée par les employés de la SCHL dans les régions, lesquels dispensent encadrement, conseils et autres ressources afin que plus d'initiatives communautaires puissent se concrétiser le plus rapidement possible.

Le choix des propositions gagnantes a été fait à la suite d'un appel de propositions lancé en novembre 2004 et qui a donné lieu à la soumission de 428 propositions provenant de toutes les régions du pays. La priorité a été accordée aux propositions qui répondent à des besoins en matière de logement abordable, tout en tenant compte du caractère novateur et communautaire des ensembles et des solutions de logement.

« Des groupes désireux de produire des logements abordables cherchent de l'aide, afin d'évaluer les besoins et la demande en matière de logement dans leur collectivité, ainsi que des renseignements sur les ressources disponibles qui peuvent faire de leur proposition une réalité », explique Denise Van Herk, directrice intérimaire, Centre du partenariat de la SCHL.

« Grâce au financement initial de la SCHL, ils se rapprochent de leur but. » **P**



Denise Van Herk  
(Photo : André Mondou)

## Coup d'œil : L'initiative de 2003 porte fruit

En 2003, 240 organismes axés sur l'habitation et promoteurs immobiliers ont reçu du financement initial qui les a aidé à franchir les premières étapes de réalisation de leur ensemble d'habitation. Un grand nombre de ces bénéficiaires ont déjà fait un pas important vers la concrétisation de leur projet. Voici deux véritables exemples de réussite :

- **Des logements locatifs plus abordables pour les aînés de Summerland, en C.-B.**

Grâce au soutien financier des futurs locataires, des trois ordres de gouvernement et de l'initiative de financement initial de la SCHL, une annexe de 33 logements à une résidence-services destinée aux aînés de Summerland, en Colombie-Britannique, demeurera abordable. Les loyers prévus y seront en moyenne 25 % moins élevés que les loyers du marché que l'on verse dans cette région pour le même genre de logement. En tout, la SCHL a accordé un financement initial de 20 000 \$ à l'égard de ce projet, soit une subvention de 10 000 \$ et un prêt sans intérêt de 10 000 \$. Selon Wayne Cybak, administrateur de l'organisme, c'est le financement initial qui a été « le moteur de cet agrandissement d'une valeur de 4,2 millions de dollars. »

« C'est bien peu, direz-vous, mais cet argent nous a permis, entre autres, d'engager les services d'une personne afin qu'elle dresse un plan et détermine si le projet était viable. Pour nous, c'était très important. »

- **LiveWorkPlay offre des solutions novatrices en matière de logement à Ottawa**

Les parents qui ont à la maison un enfant d'âge adulte ayant une déficience intellectuelle s'inquiètent constamment de ce qui lui arrivera quand ils ne seront plus là. Grâce au financement initial accordé par la SCHL, LiveWorkPlay (LWP), un groupe sans but lucratif d'Ottawa, s'affaire maintenant à mettre en oeuvre des solutions novatrices pour répondre à cet important besoin.

LWP, qui prône l'équilibre entre la vie chez soi, la vie au travail et l'activité communautaire, aide les jeunes personnes qui ont une déficience intellectuelle légère à vivre en société à titre de citoyens à part entière. La SCHL a approuvé une subvention de 10 000 \$ dans le cadre du financement initial, laquelle aidera LWP à effectuer une évaluation en bonne et due forme des besoins et à préparer un plan d'affaires en vue de la production d'une nouvelle résidence de 16 logements qui comprendra des airs privées et communes où les résidents pourront côtoyer d'autres personnes avec lesquelles ils se sentent à l'aise.

« Nous préparons dès aujourd'hui l'autonomie de ces jeunes adultes, avant qu'ils ne perdent leurs parents et n'aient plus d'endroit où aller », explique Julie Kingstone, cofondatrice de LWP. « Nous avons examiné les choix de logements existants à Ottawa et constaté que rien ne correspondait au modèle de vie autonome souhaité. C'est la raison pour laquelle la créativité s'imposait à LWP. »

# CMHC INTERNATIONAL: CONSULTING SERVICES

## OFFERING OUR EXPERTISE ON INTERNATIONAL HOUSING CHALLENGES

A few years ago, staff at CMHC International recognized a growing need among both developed and emerging nations for expert assistance in dealing with their evolving housing challenges.

With over 50 years of hard-earned experience behind it, CMHC was a logical fit. To take advantage of this exciting new opportunity, CMHC International began offering fee-based consulting services, aimed at improving housing affordability and accessibility, and offering housing solutions to help countries around the world better meet the needs of their citizens.

Often working in partnership with international financing institutions, foreign governments and other Canadian and international public and private

agencies, CMHC's consulting services have since dramatically broadened the scope of our mandate internationally, and resulted in the Corporation being increasingly recognized as a global leader in housing solutions.

In the past five years, CMHC International's consulting services have earned \$6.6 million in revenues. We have also had a significant impact on the capacity of numerous nations to address their most pressing housing challenges. Among other projects, CMHC has helped China, Finland and Latvia improve access and affordability in housing finance; assisted Algerian banks to develop their mortgage markets; and worked in India, Mali and Palestine to enhance their emerging mortgage markets.

According to Tim Elliot, Director of International Housing Finance, with new leads in all regions of the world, the next five years promise even greater things to come.

"CMHC's uniquely Canadian expertise is clearly being recognized by countries who are interested in benefiting from our experience in everything from risk management and good governance, to the establishment of modern housing finance markets," he explains.

"To earn these consulting contracts, CMHC has to compete against some of the world's most prominent agencies and organizations. The success we've had shows just how far we've come in building our credibility, and just how competitive CMHC has become on the international stage." **P**

Members of CMHC International's consulting team at the pyramids of Giza (from left to right): Tim Elliot, Amira Shalaby (Egyptian consultant to CMHC), Carla Bonde and Steve Bevington.

Les membres de l'équipe de consultants de SCHL International devant les pyramides de Giza (de gauche à droite) : Tim Elliot, Amira Shalaby (consultante Égyptienne auprès de la SCHL), Carla Bonde et Steve Bevington.

### Making a Breakthrough in Egypt

CMHC International has recently made a series of important breakthroughs in Egypt, paving the way to a number of business opportunities and opening the door to even more partnerships in the future. As with many of the division's success stories, this one began with a simple invitation from the Canadian embassy in Egypt to visit the country, and see whether or not CMHC might have a role to play in their emerging housing finance industry.

In 2001, the Government of Egypt passed a new law allowing for the creation of a mortgage lending market as we know it. Perhaps because of the newness of the idea, however, very little had happened. So, in 2003, CMHC International's André Asselin traveled to Cairo to meet with key officials of both the Egyptian government and the newly created (First) Taamir Mortgage Company (TMC)—the first retail mortgage bank in Egypt. The match with CMHC's experience in housing finance was a perfect fit, and as a result of this initial meeting, several milestone partnerships and initiatives are now underway between the Corporation and Egyptian institutions.



First, TMC hired CMHC to prepare complete market assessment, business and implementation plans to launch its mortgage business. Working in close collaboration with the company's senior executives and managers, CMHC provided advice on institutional organization, products, target markets and potential business expectations.

In May 2004, the team of Tim Elliot and Carla Bonde from CMHC International and Risk Management's Steve Bevington (*see related sidebar in this issue*) traveled to Cairo to carry out the

# SCHL INTERNATIONAL : SERVICES DE CONSULTATION

## NOTRE SAVOIR-FAIRE AU SERVICE DE PAYS QUI ONT À RELEVER DES DÉFIS EN MATIÈRE DE LOGEMENT

**I**l y a quelques années, le personnel de SCHL International a reconnu un besoin croissant d'aide spécialisée, tant parmi les pays développés que parmi les jeunes nations, pour relever les nouveaux défis en matière de logement.

Avec ses 50 ans d'expérience durement acquise, la SCHL était l'organisation tout indiquée pour répondre à ce besoin. Afin de profiter de cette nouvelle occasion excitante, SCHL International a commencé à offrir des services de consultation, contre rémunération, dans le but d'améliorer l'accès à des logements abordables et de proposer, en matière d'habitation, des solutions permettant à d'autres pays de mieux répondre aux besoins de leurs citoyens.

Ayant souvent à travailler en partenariat avec des institutions internationales de financement, des gouvernements étrangers et d'autres organismes publics et privés

canadiens et étrangers, les services de consultation de la SCHL ont, au fil des ans, énormément contribué à étendre la portée de notre mandat à l'échelle internationale. Aujourd'hui, la Société est de plus en plus reconnue comme un chef de file mondial en matière de solutions visant l'habitation.

Pendant les cinq dernières années, les services de consultation de SCHL International ont produit des recettes de 6,6 millions de dollars. Nous avons aussi eu un impact considérable sur la capacité de nombreuses nations de relever les défis les plus urgents en matière de logement. Entre autres, la SCHL a aidé la Chine, la Finlande et la Lettonie à améliorer l'accès à du financement à coût abordable pour l'habitation; a aidé les banques algériennes à développer leur marché hypothécaire; et a travaillé en Inde, au Mali et en Palestine pour renforcer leur marché hypothécaire émergent.

Selon Tim Elliot, directeur, Financement de l'habitation à l'échelle internationale, les cinq prochaines années sont encore plus prometteuses compte tenu des possibilités qui s'offrent un peu partout dans le monde.

« Le savoir-faire que possède la SCHL, qui est unique en son genre, est clairement reconnu par les pays qui désirent profiter de notre vaste expérience. Cette dernière s'étend de la gestion des risques jusqu'à la mise en place de marchés modernes de financement de l'habitation, en passant par la bonne gouvernance », explique-t-il.

« Pour obtenir ces contrats de consultation, la SCHL doit rivaliser avec quelques-uns des organismes les plus éminents du monde. Le succès que nous avons connu montre à quel point nous avons réussi à bâtir notre crédibilité et à quel point la SCHL est devenue concurrentielle à l'échelle internationale. » **P**

### Une percée en Égypte

SCHL International a récemment fait d'importantes percées en Égypte, ouvrant ainsi la voie à de nouvelles occasions d'affaires et à davantage de partenariats dans l'avenir. Comme bien d'autres histoires de réussite de la division, celle-ci a commencé par une simple invitation de l'ambassade canadienne en Égypte à visiter le pays pour voir si la SCHL n'aurait pas un rôle à jouer en vue d'aider son nouveau secteur du financement de l'habitation.


En 2001, le gouvernement de l'Égypte a adopté une loi permettant la création d'un marché hypothécaire semblable au nôtre. Toutefois, peut-être en raison de la nouveauté de l'idée, très peu de choses s'étaient passées par la suite. C'est alors qu'en 2003 André Asselin, de SCHL International, s'est rendu au Caire pour rencontrer les principaux dirigeants du gouvernement égyptien et de la nouvelle (First) Taamir Mortgage Company (TMC), la première banque égyptienne de prêt hypothécaire aux particuliers. L'expérience de la SCHL en financement de l'habitation répondait parfaitement aux besoins et cette réunion initiale a donné lieu à plusieurs partenariats marquants entre la Société et les institutions égyptiennes et à des initiatives clés qui se déroulent actuellement.

Premièrement, la TMC a engagé la SCHL pour préparer des plans complets d'étude de marché et d'affaires, la création de la Société de prêts hypothécaires. En travaillant en collaboration étroite avec les cadres supérieurs et gestionnaires de la compagnie, la SCHL a fourni des conseils sur l'organisation institutionnelle, les produits, les marchés cibles et les possibilités d'affaires.


En mai 2004, une équipe composée de Tim Elliot et de Carla Bonde, de SCHL International, et de Steve Bevington de la Gestion des risques (*voir l'encadré qui porte sur le sujet*) s'est rendue au Caire pour faire les évaluations initiales « sur le terrain ». En août, plusieurs fonctionnaires de la TMC ont rendu la politesse en venant au Canada pour observer le fonctionnement de nos systèmes et participer à une formation plus poussée sur le financement de l'habitation et le prêt hypothécaire. Enfin, en septembre, la première ébauche du plan d'affaires a été présentée à la TMC et a suscité une réaction très enthousiaste.

Mais, comme le fait remarquer Tim Elliot, directeur du Financement de l'habitation à l'échelle internationale, plusieurs autres bienfaits ont découlé de l'accueil positif qu'on a réservé au travail de la SCHL.

« Étant donné que nous avons vraiment été les premiers présents sur le terrain en Égypte, les gens ont appris à nous



initial “on-the-ground” assessments. In August, several TMC officials returned the courtesy, traveling to Canada to observe our systems in action and participate in more advanced training in housing finance and mortgage lending. Finally, in September, the first draft of the business plan was presented to TMC to an extremely enthusiastic response.



But as Tim Elliot, Director of International Housing Finance, notes, there have also been a number of other benefits to the positive reception CMHC’s work has received.

“Because we were really the first ones on the ground in Egypt, people got to know us, and we got to know their issues and challenges,” he explains. “As a result, we became the real international experts on the ground.”

“Now, the U.S. Agency for International Development is looking to invest \$35 million in the Egyptian housing market, and because of the high level of credibility we’ve developed, they have expressed an interest in having us work with them in their upcoming projects.”

In addition, while this initial project was getting started, the Egyptian government and UN-HABITAT were also looking to create a housing observatory that would essentially serve the same function as CMHC’s market analysis. Based on the successful track record CMHC established with Egyptian officials, discussions are now in the works for CMHC to advise the Egyptian Ministry of Housing in this important new step for the country’s housing industry.

As Tim says, the relationship between CMHC International and Egypt has been “a very gradual and interconnected story, but one that is now unfolding well, and leading to an appetite for our services and expertise which just seems to keep growing.”

“In the final analysis, it’s not just your technical expertise. It’s how you build the credibility, the rapport and the relationships with people and agencies. That’s a story that CMHC has been able to realize with great success in Egypt, and in many countries around the world.” **P**

## Stimulating Economic Growth and Better Housing in Central America

Like much of Central America, Nicaragua, Guatemala and Honduras are in the midst of an acute shortage of safe, adequate housing. In order to help increase the affordability of housing, stimulate economic growth and boost social stability, the International Finance Corporation (IFC)—a member of the World Bank Group—decided to commission an in-depth analysis of the three countries’ housing finance systems, to help them develop their residential finance markets.

When it came time to select an independent agency to furnish the market intelligence and analysis, the IFC chose CMHC International.

Starting in February 2004, the CMHC research team of Judy Saunders and Carla Bonde from CMHC International, Alejandra Villarroel from Insurance Product and Technology Development and Tom Kerwin, Regional Manager Partnerships for the Prairie region, traveled to the three nations on a two-week mission, where they met with dozens of stakeholders from government, finance and industry in Tegucigalpa (Honduras), Managua (Nicaragua) and Guatemala City.

The goal of the mission was to identify the barriers facing Central American housing markets, and outline the regulatory and policy reforms needed to encourage more investment. Delivered in September 2004, the resulting study will be used by the IFC to design an effective overall strategy for stimulating more investment in Central American housing finance markets, and establishing or strengthening key housing finance institutions.

In addition to looking at all the relevant legal, regulatory and operational issues, the CMHC research team analyzed such key factors as housing supply and demand, mortgage finance markets and the economic, social, political and regulatory environments. Over the long term, this seminal study is expected to provide the market intelligence needed to bolster housing finance in Central America, and help make housing more affordable in all three countries. **P**



The CMHC team (from left to right): Judy Saunders, Carla Bonde, Alejandra Villarroel and Tom Kerwin visited floral “street carpets” in Antigua in preparation for Holy Week (Semana Santa).

L’équipe de la SCHL (de gauche à droite) : Judy Saunders, Carla Bonde, Alejandra Villarroel et Tom Kerwin visitent les « tapis floraux » dans les rues d’Antigua pendant les préparatifs de la semaine sainte.

connaître et nous avons appris à connaître leurs problèmes et leurs défis, explique-il. Pour cette raison, nous sommes devenus les véritables spécialistes sur la scène internationale. »

« Maintenant, l'Agence internationale pour le développement des États-Unis veut investir 35 millions de dollars dans le marché égyptien de l'habitation et, grâce à la crédibilité que nous nous sommes forgée, elle s'est dit intéressée à ce que nous travaillions avec son personnel dans le cadre de ses futurs projets. »

En plus, pendant que ce projet initial prenait son envol, le gouvernement égyptien et l'ONU-Habitat cherchaient à créer un observatoire du logement qui remplirait à peu près la même fonction que le service d'analyse de marché de la SCHL. En raison des succès antérieurs de la SCHL auprès des dirigeants égyptiens, des discussions sont en cours afin que la SCHL conseille le ministère égyptien du Logement sur cette nouvelle étape importante pour le secteur de l'habitation du pays.

Comme le dit Tim, la relation entre SCHL International et l'Égypte « s'est bâtie de façon graduelle, une affaire menant à une autre, et elle continue d'évoluer car la demande de nos services et compétences ne semble pas vouloir arrêter d'augmenter. »

« En fin de compte, ce n'est pas seulement les compétences techniques qui comptent. C'est la façon dont on bâtit sa crédibilité, son rapport et ses relations avec les gens et les organismes. C'est ce que la SCHL a réussi à faire avec beaucoup de succès en Égypte et dans bien d'autres pays du monde. » **P**



## Stimuler la croissance économique et améliorer le logement en Amérique centrale

Comme beaucoup d'autres pays de l'Amérique centrale, le Nicaragua, le Guatemala et le Honduras connaissent actuellement une grave pénurie de logements sûrs et de qualité convenable. Afin d'accroître l'offre de logements abordables, de stimuler la croissance économique et d'augmenter la stabilité sociale, la Société financière internationale (SFI), un membre du Groupe de la Banque Mondiale, a décidé de commander une analyse approfondie des systèmes de financement de l'habitation des trois pays, afin de les aider à développer leur marché du financement de l'habitation.

Lorsqu'est venu le temps de choisir un organisme indépendant pour fournir les renseignements et l'analyse sur les marchés, la SFI a choisi SCHL International.

En février 2004, l'équipe de recherche de la SCHL, composée de Judy Saunders et Carla Bonde de SCHL International, de Alejandra Villarreal, de la Division du développement des produits et des technologies et de Tom Kerwin, directeur général des Partenariats pour la région des Prairies, s'est rendu dans les trois pays au cours d'une mission de deux semaines pendant laquelle ces derniers ont rencontré des douzaines d'intervenants des gouvernements, des milieux financiers et de l'industrie à Tegucigalpa (Honduras), Managua (Nicaragua) et dans la Ville de Guatemala.

La mission avait pour but de cerner les obstacles auxquels font face les marchés du logement de l'Amérique centrale et de donner un aperçu des réformes de la réglementation et des politiques nécessaires pour favoriser un investissement accru. L'étude qui en a résulté a été livrée en septembre 2004 et elle sera utilisée par la SFI pour concevoir une stratégie globale efficace afin de stimuler l'investissement sur les marchés du financement de l'habitation de l'Amérique centrale et d'établir ou de renforcer les institutions clés dans ce domaine.

En plus d'examiner toutes les questions pertinentes d'ordre juridique, réglementaire et opérationnel, l'équipe de recherche de la SCHL a analysé certains facteurs clés comme l'offre et la demande de logement, les marchés du financement hypothécaire, la réglementation et les contextes économique, social et politique de ces pays. À long terme, on s'attend à ce que cette étude fondamentale fournisse les renseignements sur les marchés qui sont nécessaires pour accroître le financement de l'habitation en Amérique centrale et aider à rendre le logement plus abordable dans les trois pays. **P**

# IN THE FIRST PERSON

## MY EXPERIENCE WITH CMHC INTERNATIONAL IN EGYPT; OR HOW TO EARN AN “INTERNATIONAL MBA” WITH CMHC IN SIX MONTHS

BY STEVE BEVINGTON, RISK MANAGEMENT DIVISION

Both from a professional and personal standpoint, I felt quite fortunate when I was asked in late 2003 if I had any interest in potential opportunities with CMHC International.

The client I was being asked to assist was the first residential mortgage lending institution in Egypt in over 50 years. Having never been to the Middle East, I was intrigued at the opportunity to learn more about the region, its economy, people and customs (beyond the typical CNN news-bites), and to apply my financial expertise to a market still in its infancy. Accordingly, I prepared to be able to address a range of topics with a specific goal in mind: applying Canadian knowledge of mortgage lending and funding to an Egyptian setting.

As in many countries, the housing finance and capital market systems in Egypt are dramatically underdeveloped, and housing finance for most of its 70 million citizens remains elusive. As an extreme example of this, while close to two million units at various stages of completion across the country remain unoccupied, a portion of Cairo's 17 million citizens continue to live in converted cemeteries. Over the next decade, close to a million citizens each year will reach the age where homeownership becomes a key lifestyle objective. Given these challenges, there are high expectations for outside consultants to provide answers.

After two weeks of meetings in Egypt with Tim Elliot and Carla Bonde, we returned to Ottawa to assemble our thoughts and prepare a 70-page assessment of the country's financial system; government policies related to housing finance; company ownership, governance and mandate; service models and products; key risks; and possible funding mechanisms. Next, we prepared a two-week workshop hosted by CMHC for visiting Egyptian officials. Finally,

we developed and delivered the 75-page business plan. Although business is sometimes conducted at a different pace in Egypt, our client has been quite receptive to many of our suggestions, and has already begun to incorporate several of our ideas into their various strategies.

As a non-International employee, there were also several intangible benefits from my involvement, both for me personally and from a Corporate standpoint. For my part, I was able to increase my appreciation of the sheer range of CMHC's activities, as well as the challenges faced by developing countries and the immeasurable benefits of international relations.

I was also able to leverage my own career experiences to pass along knowledge in settings I never would have imagined when I first came to CMHC.

But perhaps the biggest surprise for me was the extent to which my efforts to understand the Egyptian housing finance system increased my appreciation and understanding of another market: Canada. Despite having worked at CMHC and in the Canadian mortgage industry for years, it wasn't until my experience in Egypt that I fully appreciated many of the less visible but still crucial aspects of housing finance.

I have probably learned as much about housing finance over the past six months as I had in the three years prior. Now, I can hardly imagine having access to a more “hands-on” environment in which to apply my expertise, have an impact on the world

of finance, and broaden my horizons.

In fact, I've come to regard my time with CMHC International as equivalent to an “in-house International MBA” program. From the beginning, I was nothing but impressed by the extent of CMHC International's expertise, the professionalism of its products, and



Steve Bevington  
(Photo: André Mondou)

the expertise demonstrated by its members.

In my opinion, CMHC International isn't only something to be proud of as a CMHC employee. It is an excellent ambassador for Canada, and a key partner for several other public agencies and departments. Regardless of the extent of my future involvement with the Division, I will always be appreciative for the opportunity of a lifetime to be involved in the Egypt project, and make a small contribution to a housing finance system which will ultimately benefit the country's rapidly growing population. **P**

*Shukran!*

# MON HISTOIRE

## MON EXPÉRIENCE AVEC SCHL INTERNATIONAL EN ÉGYPTÉ, OU COMMENT FAIRE UNE « MAÎTRISE EN ADMINISTRATION DES AFFAIRES INTERNATIONALES IMBA » AVEC LA SCHL EN SIX MOIS

PAR STEVE BEVINGTON, DIVISION DE LA GESTION DES RISQUES

Tant du point de vue professionnel que personnel, je me suis senti très chanceux lorsqu'on m'a demandé, à la fin de 2003, si cela m'intéresserait de travailler avec SCHL International.

Le client que je devais aider était la première institution de prêt hypothécaire aux particuliers à voir le jour en Égypte en plus de 50 ans. N'étant jamais allé au Moyen-Orient, l'occasion de mieux me renseigner sur la région, son économie, ses gens et ses coutumes (au delà des nouvelles qu'on nous présente



habituellement à la chaîne CNN) et d'appliquer mes connaissances financières à un marché qui en était encore à ses débuts m'attirait. Je me suis donc préparé afin de pouvoir répondre à un éventail de questions dans un but bien précis : appliquer les connaissances canadiennes du prêt et du financement hypothécaire au contexte égyptien.

Comme dans beaucoup d'autres pays, le système de financement de l'habitation et le marché financiers en Égypte sont nettement sous-développés, et l'accès à du financement demeure problématique pour la plupart de ses 70 millions de citoyens. En voici un exemple extrême. Alors que près de deux millions de logements à divers stades d'achèvement demeurent

inoccupés dans tout le pays, une partie des 17 millions des habitants du Caire ont élu résidence dans des cimetières convertis. Au cours de la prochaine décennie, près d'un million de personnes atteindront chaque année l'âge où elles pourront envisager l'accession à la propriété. Compte tenu des défis que cela pose, les dirigeants comptent énormément sur les consultants étrangers pour trouver des solutions.

Après deux semaines de réunions en Égypte avec Tim Elliot et Carla Bonde, nous sommes revenus à Ottawa pour assembler nos idées et préparer une évaluation de 70 pages du système financier du pays; des politiques gouvernementales liées au financement de l'habitation; de la propriété, de la gouvernance et du mandat de la compagnie; de modèles de services et de produits; des principaux risques; et des mécanismes de financement possibles. Nous avons ensuite préparé un atelier de deux semaines parrainé par la SCHL pour une délégation de dirigeants égyptiens. Enfin, nous avons élaboré et livré un plan d'affaires de 75 pages. Bien que les affaires se fassent parfois à un rythme différent en Égypte, notre client a été très ouvert à bon nombre de nos suggestions et a déjà commencé à intégrer plusieurs de nos idées dans ses diverses stratégies.

Bien que je ne travaille pas en temps normal pour SCHL International, ma participation a eu plusieurs avantages indirects pour moi personnellement, mais aussi du point de vue de la Société. De mon côté, j'ai pu mieux me rendre compte de l'immense envergure des activités de la SCHL ainsi que des défis que doivent relever les pays en développement et les bienfaits incommensurables des relations internationales. J'ai aussi pu profiter de mes propres expériences professionnelles pour transmettre des connaissances dans des contextes dans lesquels je n'aurais jamais imaginé me retrouver lors que je suis arrivé à la SCHL.

Mais ma plus grande surprise a peut-être été la mesure dans laquelle mes efforts pour comprendre le système égyptien de financement de l'habitation ont augmenté mon appréciation et ma compréhension d'un autre marché, celui du Canada. Même si je travaille à la SCHL et dans le secteur hypothécaire canadien depuis des années, je n'étais pas pleinement conscient d'un grand nombre des aspects moins visibles mais pourtant cruciaux du financement de l'habitation avant que je vive cette expérience en Égypte.

J'ai probablement appris plus de choses sur le financement de l'habitation pendant les six derniers mois que pendant les trois années précédentes. Maintenant, je peux difficilement imaginer avoir accès à une expérience plus pratique pour mettre en application un savoir-faire, avoir un impact sur le monde de la finance et élargir mes horizons.

En fait, j'en suis venu à considérer le temps que j'ai passé avec l'équipe de SCHL International comme l'équivalent d'un programme de « maîtrise en administration des affaires internationales ». Depuis le début, j'ai été tout à fait impressionné par l'étendue de l'expertise de SCHL International, du professionnalisme de ses produits et des compétences dont ses membres font preuve.

À mon avis, SCHL International n'est pas seulement une division dont on peut être fier en tant qu'employé de la SCHL. Cette division est une excellente ambassadrice pour le Canada et un partenaire clé de plusieurs autres ministères et organismes publics. Quelle que soit l'étendue de ma contribution future aux activités de SCHL International, je serai toujours reconnaissant d'avoir eu cette occasion unique de participer au projet en Égypte et de contribuer un tant soit peu à un système de financement de l'habitation dont pourra bénéficier cette population en forte croissance. **P**

*Shukran!*

# IN THE FIRST PERSON

## REDEFINING HOUSING FINANCE AND MAKING CANADA'S VOICE HEARD IN ALGERIA

BY GUY MONNETTE, MANAGER OF INTERNATIONAL HOUSING FINANCE, CMHC INTERNATIONAL

In Algeria, housing finance is virtually unknown. Despite having a population almost identical in size to that of Canada, 13 million Algerians—nearly half the entire population—live in dwellings with between nine and eleven other people. Throughout the country, nearly 500,000 habitable dwellings sit vacant. Plus, in Algeria, the cost of purchasing a home compared to average household earnings is approximately four times higher than that faced by the average Canadian homeowner.

To help address some of these challenges, last year, CMHC International began working with Algeria's housing finance establishment as part of an initiative funded by the World Bank, in order to help the nation's bankers redefine their role and think more strategically about their place in Algeria's mortgage market.

As part of the team from CMHC International assigned to oversee the project, I had the privilege of spending seven months living and working in Algeria. As a result of this experience, I developed a much greater appreciation for—and admiration of—the people of Algeria, its society and culture, and the work that CMHC is doing to make better, more affordable housing a reality for people all over the world.

The project began with an analysis of Algeria's housing challenges, and a week long training conference on ways to structure mortgage lending to address these challenges. The training included sessions on risk management, best management practices for mortgage lending by banks, strategic planning and marketing mortgage products. Since then, CMHC International has been collaborating with management

consultants CRC Sogema and Développement International Desjardins (DID), the international arm of one of Quebec's largest mortgage portfolio managers, to provide strategic and operational assistance to managers and senior officers of Algeria's central bank and its national insurance corporation.

Together, we carried out a detailed diagnostic study that looked at the policies and procedures of Algeria's new credit bureau and several Algerian banks, assessing their strengths and weaknesses and comparing them with best practices from other countries. We also studied the policies and procedures of the many agencies that support Algerian banks in their lending activities, conducting in-depth interviews with employees of Algeria's mortgage insurance corporation, mortgage refinance corporation, credit union, Housing Ministry and builders warranty corporation.

In addition to recommending improvements to lending programs and services, CMHC International conducted a comprehensive review of credit risk management practices by Algerian banks and other agencies and recommended remedial measures, including the establishment of a credit scoring system. Meanwhile, DID developed an employee training program and study materials, and provided training sessions to 900 bank employees. The program has since been handed over to Algerian trainers, who have been delivering the program to another 2,100 employees under DID's supervision and coaching.



Guy Monnette (Photo: André Mondou)

As a result of these efforts, senior bank executives in Algeria have developed greater confidence and knowledge about how to run profitable mortgage lending operations. One of the participating banks, which had initially expressed reservations about even entering the mortgage market, has since launched a full-fledged mortgage-lending department.

Streamlined new mortgage initiation and risk management practices are helping to stimulate private homeownership in Algeria by making mortgages cheaper and more accessible. Algeria's credit risk management regime is becoming more reliable, and its mortgage loan portfolio more robust. Plus, to make lending and borrowing more attractive, the average time required to process a mortgage loan is expected to drop by 50 per cent.

As a result of this project and similar ones, my colleagues and I have been able to learn firsthand about other mortgage insurance systems, and how we can draw on these experiences to make our own MI system that much better. By supporting Canada's role in international development, we were also able to help make Canadian expertise better known, and help ensure that Canada's voice continues to be a distinct and strong one on the world stage. **P**



# MON HISTOIRE

## REDÉFINIR LE FINANCEMENT DE L'HABITATION ET ASSURER LA PRÉSENCE DU CANADA EN ALGÉRIE

PAR GUY MONNETTE, DIRECTEUR, FINANCEMENT DE L'HABITATION, SCHL INTERNATIONAL

**E**n Algérie, le financement de l'habitation est quelque chose d'à peu près inconnu. Malgré une population presque identique à celle du Canada, 13 millions d'Algériens, soit près de la moitié de toute la population, partagent leur logement avec neuf à onze autres personnes. Dans l'ensemble du pays, près de 500 000 logements habitables sont inoccupés. En plus, en Algérie, le coût de l'achat d'une maison par rapport au revenu moyen des ménages est environ quatre fois supérieur à celui que doit payer le propriétaire-occupant canadien moyen.

Afin d'aider à régler quelques-uns de ces problèmes, SCHL International a commencé, l'an dernier, à travailler avec les autorités responsables du financement de l'habitation en Algérie dans le cadre d'une initiative financée par la Banque Mondiale. Celle-ci avait pour but d'aider les banquiers du pays à redéfinir leur rôle et à réfléchir d'un point de vue stratégique à la place qu'ils doivent occuper sur le marché hypothécaire de l'Algérie.

En tant que membre de l'équipe de SCHL International qui a été affectée à la surveillance du projet, j'ai eu le privilège de vivre et de travailler pendant sept mois en Algérie. Grâce à cette expérience, j'en suis venu à mieux comprendre et à admirer le peuple algérien, sa société et sa culture, ainsi que le travail qu'accomplit la SCHL afin qu'un plus grand nombre de personnes ait accès à des logements abordables et de meilleure qualité, à l'échelle de la planète.

Le projet a commencé par une analyse des enjeux algériens en matière de logement et par une formation d'une semaine qui portait sur les façons de structurer le crédit hypothécaire de manière à relever ces défis. Cette formation

comportait des séances sur la gestion des risques, les pratiques exemplaires de gestion du crédit hypothécaire par les banques, la planification stratégique et le marketing des produits hypothécaires. Depuis lors, SCHL International collabore avec les consultants en gestion CRC Sogema et Développement International Desjardins (DID), une composante d'un des plus importants gestionnaires de portefeuilles de créances hypothécaires du Québec, afin d'assurer une aide stratégique et opérationnelle aux directeurs et aux cadres supérieurs de la banque centrale de l'Algérie et de sa société nationale d'assurance.

Ensemble, nous avons fait une étude diagnostique détaillée des politiques et méthodes du nouveau bureau de crédit de l'Algérie et de plusieurs banques algériennes, en évaluant leurs points forts et leurs points faibles et en les comparant aux meilleures pratiques dans d'autres pays. Nous avons aussi étudié les politiques et méthodes des nombreux organismes qui appuient les banques algériennes dans leurs activités de prêt et mené des entrevues approfondies avec les employés de la société d'assurance hypothécaire de l'Algérie, de la société de refinancement hypothécaire, de la coopérative d'épargne et de crédit, du ministère du Logement et de la société de garantie des constructeurs.

En plus de recommander des améliorations aux programmes et services de prêt, SCHL International a réalisé un examen exhaustif des pratiques de gestion des risques de crédit des banques algériennes et d'autres organismes et a recommandé des mesures correctives, y compris l'établissement d'un système d'évaluation par points. Entre-temps, DID a élaboré un programme de

formation des employés et des documents d'études et a présenté des séances de formation à 900 employés des banques. Par la suite, le programme a été pris en charge par des formateurs algériens qui ont continué de donner la formation à 2 100 autres employés sous la surveillance et avec l'encadrement de DID.

Par suite de ces efforts, les cadres supérieurs des banques de l'Algérie sont plus confiants et savent mieux comment diriger des activités de prêt hypothécaire rentables. Une des banques participantes, qui s'était montré réticente au départ à s'aventurer sur le marché hypothécaire, a depuis lancé un service complet de prêt hypothécaire.

De nouvelles pratiques rationalisées d'octroi de prêts hypothécaires et de gestion des risques aident à stimuler l'accession à la propriété en Algérie en rendant les prêts hypothécaires moins chers et plus accessibles. Le régime de gestion des risques de crédit de l'Algérie devient plus fiable et son portefeuille de créances hypothécaires, plus solide. En plus, afin de rendre les activités de prêt et d'emprunt plus attrayantes, on prévoit réduire de 50 % le délai moyen requis pour traiter une demande de prêt hypothécaire.

Par suite de ce projet et d'autres projets similaires, mes collègues et moi avons pu apprendre de première main comment d'autres systèmes d'assurance hypothécaire fonctionnent et comment nous pouvons profiter de ces expériences pour améliorer d'autant notre propre système d'assurance hypothécaire. En appuyant le rôle du Canada en développement international, nous pouvons aussi mieux faire connaître le savoir-faire canadien et veiller à ce que le Canada demeure présent et continue à se démarquer sur la scène internationale. **P**

# BRAND ESSENTIALS

## Our Brand: Live It. Breathe It. Learn It.

BY THE MARKETING DIVISION, N.O.

**B**randing. It's as essential a part of any organization's success as the strength of its products and services, the vision of its leadership and the commitment of its people.

Our brand is no exception. If delivered consistently across the Corporation, effective branding can help us build credibility among our target audiences; develop a broader customer and client base; increase customer and employee loyalty; ensure a higher rate of return on our marketing and communications investments; and pave the way for greater success whenever we launch new products or services.

In short, branding works. In recognition of its inherent value, CMHC has made branding a corporate priority. To give employees the knowledge and tools they need to collectively strengthen the CMHC brand, a series of Branding and Messaging workshops were held in the regions last year, and the feedback was overwhelmingly positive.

An amazing 96 per cent of participants in the workshops found the training to be very useful or useful, while a full 98 per cent felt that the material was presented very effectively or effectively. Here are a few of the comments we received:

- This has been one of the best presentations I have attended at CMHC.
- Excellent! Very enlightening. Thank you!
- Effectively communicated topics. Integrated work and play. Well done!
- Very informative, great instructions, I enjoyed it very much. Thank you.
- Well presented, clear and concise.
- I will incorporate the fonts and colours. Excellent seminar!

In addition to helping employees communicate the CMHC brand clearly and consistently, the workshops also enabled staff to:

- Understand why a strong brand is important to CMHC;
- Become more familiar with the recent updates to the CMHC brand;
- Learn at least three things we can all do to help strengthen our brand; and
- Discover where to find additional information about the CMHC brand.

The National Office Branding and Messaging workshops will be held April 18 (English) and April 19 (French). It will be informative. It will be fun. And it will help us all be on the same page, so that ultimately, all of our pages will look and feel like they came from the same book! **P**

### Questions?

*We are always available to assist you with any branding questions. Please contact Luisa Atkinson, Marketing and Corporate Brand Consultant at (613) 748-4519, or Carmen Foglietta, Manager, Corporate Brand and Information Marketing at (613) 748-2030.*

## 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.

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

---

### Canadian Real Estate Association (CREA)

April 9 to 12 in Ottawa

---

### Canadian Housing and Renewal Association (CHRA)

April 27 to 30 in Montréal

---

---

### Royal Architectural Institute of Canada (RAIC)

May 4 to 7 in Edmonton

---

### Federation of Canadian Municipalities (FCM)

June 3 to 6 in St. John's

---

### Co-operative Housing Federation of Canada (CHF)

June 14 to 19 in Edmonton

---

### Canadian Institute of Planners (CIP)

July 17 to 20 in Calgary

---

### Canadian Association of Home and Property Inspectors (CAHPI)

October 14 to 16 in Niagara Falls

---

---

### Canadian Institute of Mortgage Brokers and Lenders (CIMBL)

November 2005 (dates to be determined) in Toronto

---

### Upcoming CMHC events

---

#### CMHC Board of Directors Tour

May 29 to June 2 in Toronto

---

#### CMHC Board of Directors Tour

August 14 to 18 in Edmonton

---

#### CMHC Leaders Conference

October 25 to 28 in Gatineau

---

# À VOS MARQUES

**Notre marque : venez la vivre, la respirer, l'apprendre.**

PAR LA DIVISION DU MARKETING, BUREAU NATIONAL

L'image de marque est aussi essentielle à la réussite d'une entreprise que la valeur des produits et les services de celle-ci ou que la vision de sa haute direction et le dévouement de son personnel.

Notre entreprise ne fait pas exception. Appliquée uniformément à l'échelle de la Société, une image de marque efficace permet de bâtir la crédibilité auprès des publics cibles; d'élargir et de fidéliser la clientèle; d'accroître la loyauté du personnel; d'améliorer les résultats des opérations de marketing et de communication; et d'assurer un plus grand succès aux nouveaux produits ou services que l'on décide de lancer.

Bref, l'image de marque donne des résultats. C'est pourquoi la SCHL en a fait une de ses priorités. Pour donner aux employés les connaissances et les outils leur permettant de renforcer collectivement l'image de marque de la SCHL, une série d'ateliers sur l'image de marque et les messages-clés ont été tenus dans les régions l'an dernier, qui ont suscité des commentaires particulièrement positifs.

- Les participants ont trouvé, dans une étonnante proportion de 96 %, que la formation était utile ou très utile et, de 98 %, que la matière avait été présentée de manière efficace ou très efficace. Voici quelques-uns des commentaires reçus :
- C'est là l'une des meilleures présentations auxquelles j'ai assisté à la SCHL.
- Excellent! Très instructif. Merci!
- Matière efficacement communiquée. Bonne conjugaison de l'utile et de l'agréable. Bravo!
- Riche en renseignements utiles. J'ai beaucoup apprécié. Merci.
- Bonne présentation : claire et précise.
- J'incorporerai les polices de caractères et les couleurs. Excellent séminaire!

En plus d'aider les employés à véhiculer la marque de la SCHL de façon claire et uniforme, les ateliers leur ont permis de :

- Comprendre l'importance de bâtir une grande marque pour la SCHL;

- Connaître les dernières évolutions de la marque SCHL;
- Connaître au moins trois façons de renforcer la marque SCHL;
- Découvrir les sources d'informations additionnelles sur la marque SCHL.

Les ateliers sur l'image de marque et les messages-clés seront présentés au Bureau national le 18 avril (en anglais) et le 19 avril (en français). C'est à ne pas manquer! Ce sera instructif et agréable. Nous serons ainsi tous au diapason, ce qui, au bout du compte, donnera à l'ensemble de nos documents le même ton. **P**

## Questions?

*Nous demeurons à votre disposition pour tous éclaircissements relatifs à l'image de marque. Veuillez communiquer avec Luisa Atkinson, consultante, Marketing et image de marque, au (613) 748-4519, ou avec Carmen Foglietta, directrice, Image de marque et marketing de l'information, au (613) 748-2030.*

## CONFÉRENCES ET ACTIVITÉS AU CANADA

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

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

---

**Association canadienne de l'immeuble (ACI)**  
du 9 au 12 avril à Ottawa

---

**Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine (ACHRU)**  
du 27 au 30 avril à Montréal

---

---

**Institut royal d'architecture du Canada (IRAC)**  
du 4 au 7 mai à Edmonton

---

**Fédération canadienne des municipalités (FCM)**  
du 3 au 6 juin à St. John's

---

**Fédération de l'habitation coopérative du Canada (FHCC)**  
du 14 au 19 juin à Edmonton

---

**Institut canadien des urbanistes (ICU)**  
du 17 au 20 juillet à Calgary

---

**Association canadienne des inspecteurs en biens immobiliers (ACIBI)**  
du 14 au 16 octobre à Niagara Falls

---

---

**Institut canadien des courtiers et des prêteurs hypothécaires (ICCPH)**  
novembre 2005 (dates à déterminer) à Toronto

---

## Activités prochaines de la SCHL

---

**Tournée du Conseil d'administration de la SCHL**  
du 29 mai au 2 juin à Toronto

---

**Tournée du Conseil d'administration de la SCHL**  
du 14 au 18 août à Edmonton

---

**Conférence des gestionnaires de la SCHL**  
du 25 au 28 octobre à Gatineau

---

# MARK YOUR CALENDAR

## DON'T MISS IT!

CMHC employees can now look forward to receiving their copy of *Perspective* on a quarterly basis. Be sure not to miss all the same in-depth coverage of corporate information and events —now available in March, June, September and December at a service nook near you!

As always, if you have any questions, concerns, thoughts or feedback, please don't hesitate to let us know. After all, *Perspective* is YOUR magazine, so let us know what you think!

# SORTEZ VOTRE AGENDA

## À NE PAS MANQUER!

Dorénavant, les employés de la SCHL pourront lire un nouveau numéro de *Perspective* tous les trimestres. Ne le laissez pas filer entre vos doigts! Vous y trouverez la même couverture approfondie des faits et des événements récents touchant la Société. *Perspective* est maintenant publié en mars, en juin, en septembre et en décembre. Vous le trouverez dans l'aire de service la plus près!

Comme toujours, n'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez des questions à nous poser, ou des préoccupations, idées ou commentaires à exprimer. Après tout, *Perspective* est le journal des employés, VOTRE magazine. Il est naturel que vous nous disiez ce que vous pensez!

