



# P

# ERSPECTIVE

VOLUME 41, No. 3, 2005



**FOCUS ON INSURANCE**



**LE DOMAINE DE  
L'ASSURANCE**

Canada 



## IN THIS ISSUE

4	From the President's Desk
6	The Language of Work
8	Insuring Homes, and Making Canadians' Dreams Come True
12	Insurance: Products and Strategic Direction
14	Insurance: Policy and Technology Operations
16	Insurance: Business Development
18	Insurance: Underwriting
20	Insurance: Servicing
22	Working Together to Fight Mortgage Fraud
24	Setting a New Standard for Sustainability
26	Habitat Builds Homes—and Hope—in Ontario
30	In Your Community
30	A Flexible Approach to Creating Affordable Housing
32	Take the One-Tonne Challenge!
32	Launch of the 2005 Fall Consumer Campaign
34	2005 Board Tours
36	Atlantic Business Centre Gets a New Home
38	Breaking into New Markets in China
40	Linguistic Column
42	Brand Essentials
44	A New "Snapshot" for CMHC
44	Broadcasting a Healthy Message for First Nation Communities
46	2004 Housing Award Winner
46	Conferences and Events Across Canada
48	Marking a Milestone
50	Pension and Benefits Corner
50	With Regret

## 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

*Innovation Secretariat, N.O.*

Lori Gandy

*Policy and Research, N.O.*

Sue Ann Rothwell

*British Columbia*

Jeanette Wilkinson

*Prairies and Territories*

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

*Secrétariat à l'innovation, B.N.*

Lori Gandy

*Politiques et Recherche, B.N.*

Sue Ann Rothwell

*Colombie-Britannique*

Jeanette Wilkinson

*Prairies et Territoires*

Kimberlee Jones

*Ontario*

Beth Bailey

*Québec*

Julie Cohen

*Atlantique*

Dawn Ring

## DANS CE NUMÉRO

5	Mot de la présidente
7	La langue de travail
9	Prêt assuré, rêve réalisé
13	Assurance : Produits et orientations stratégiques
15	Assurance : Lignes de conduite et technologie des opérations
17	Assurance : Développement des affaires
19	Assurance : Souscription
21	Administration de l'assurance
23	Coopération dans la lutte contre la fraude hypothécaire
25	Nouvelle norme en matière de développement durable
27	Des maisons et de l'espoir grâce à Habitat pour l'humanité
31	Dans nos collectivités
31	Des assouplissements favorables au logement abordable
33	Relevez le Défi d'une tonne!
33	Lancement de la campagne de l'automne 2005, axée sur les consommateurs
35	Visites du Conseil d'administration en 2005
37	De nouveaux locaux pour le Centre d'affaires de l'Atlantique
39	Percer de nouveaux marchés en Chine
41	Au-delà des mots!
43	À vos marques
45	Nouveau « coup d'oeil » sur la SCHL
45	Transmettre un message sain aux communautés des Premières nations
47	Instantané d'un lauréat d'un prix d'excellence en habitation pour 2004
47	Conférences et activités au Canada
49	Commémoration d'un événement marquant
51	La rubrique sur les pensions et les avantages sociaux
51	Avec Regret

## 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.

# FROM THE **PRESIDENT'S** DESK

BY KAREN KINSLEY, PRESIDENT, CMHC



**A**s with the President's Tour, one of my reasons for writing this regular column is to help keep all of you up to date on latest events and how well we're doing in achieving our corporate priorities.

I'm pleased to report that Management Committee and the Board of Directors recently had the opportunity to review the Corporation's performance so far this year, and the conclusion is that—thanks to your efforts—CMHC's performance has been extremely positive, with the majority of our objectives, priorities and performance measures either on track, or ahead of schedule.

*During the first half of the year alone, we approved more than 350,000 units for mortgage insurance and guaranteed nearly \$12 billion dollars in mortgage securities, significantly exceeding our volume targets in both areas.*

For example, **to help Canadians who are unable to afford safe, adequate housing on their own**, we have already worked with our partners to spend more than \$50 million this year to support affordable housing, help create 1,415 new housing units through public/private partnerships, and to provide 9,300 low-income households with assistance to renovate or repair their homes.

We are also continuing to support our provincial and territorial partners and meet our own targets in the delivery of as much affordable housing as possible across the country. All but two of the Phase II Affordable Housing agreements are now in place, and we expect to have the last two completed by year-end. We also expanded the eligibility for RRAP to include modifications for secondary suites, to help improve affordability options for low-income seniors and others.

In addition, I am excited about the work we are doing in collaboration with the National Aboriginal Organizations and other members of the federal family to address Aboriginal housing issues, and open a new door to lasting, transformative change in preparation for the First Ministers' Meeting in November. This work on a new direction in Aboriginal housing is part of the larger work we are carrying out on the new Canadian Housing Framework, which will be discussed with provincial and territorial partners and presented to the federal Cabinet later this year.

We need to ensure that we keep our provincial and territorial partners committed to delivering as much affordable housing as possible and that we are achieving our on-reserve delivery targets—both of which are helping to fill important and immediate gaps.

**To help ensure that Canadians across the country have access to more affordable, better quality housing**, we introduced a number of innovative and exciting new Mortgage Loan Insurance products, flexibilities and initiatives, and are currently in the process of developing others. During the first half of the year alone,

we approved more than 350,000 units for mortgage insurance and guaranteed nearly \$12 billion dollars in mortgage securities, significantly exceeding our volume targets in both areas. Our efforts are making a difference in the marketplace, although we recognize that we must continue to help our clients take full advantage of our new products and flexibilities.

We continued to enjoy great success with our market analysis and research information products. I am particularly pleased with the tools we have added to measure the usefulness of our information products, which have demonstrated beyond a shadow of a doubt what our clients have been telling us for years: that the vast majority of them find our information products to be useful in helping them make better decisions.

Plus, we are helping ensure that the Canadian housing industry remains strong and competitive, so that it can continue to drive a healthy economy and meet the needs of Canadians. We contributed to almost \$40 million in Canadian housing exports in the first half of the year, and as a result, more than 400 jobs were created or maintained in the Canadian housing sector.

Last but certainly not least, we remain committed to **ensuring that the Canadian housing system remains one of the best in the world.**

We recently launched the Net Zero Healthy Housing initiative (*see article on page 24*) an inspiring vision for the future that has captured the imagination of many Canadians.

As part of our ongoing commitment to building sustainable housing and communities, we introduced a 10 per cent

# MOT DE LA PRÉSIDENTE

PAR KAREN KINSLEY, PRÉSIDENTE DE LA SCHL

Comme pour la Visite de la présidente, le but de cette chronique régulière est de vous tenir au courant des événements récents et de vous faire savoir où nous nous situons par rapport à l'atteinte des objectifs prioritaires que nous nous sommes fixés.

Je suis heureuse de vous informer que le Comité de gestion et le Conseil d'administration ont récemment eu l'occasion de passer en revue les réalisations de la Société depuis le début de l'année et ont conclu que grâce à vos efforts, le rendement est extrêmement positif, à preuve la majorité de nos objectifs, de nos priorités et de nos indicateurs de rendement étant en bonne voie ou en avance par rapport au calendrier.

Par exemple, **pour aider les Canadiens qui ne peuvent pas se payer un logement sûr et convenable**, nous avons déjà collaboré avec nos partenaires, afin de consacrer plus de 50 millions de dollars au logement abordable cette année, d'aider à créer 1 415 nouveaux logements dans le cadre de partenariats publics-privés et de verser à 9 300 ménages à faible revenu une aide à la rénovation ou à la remise en état de leurs logements.

Nous continuons également d'aider nos partenaires provinciaux et territoriaux et d'atteindre nos propres objectifs en matière de création optimale de logements abordables dans tout le pays. Toutes les ententes de la phase II concernant le logement abordable sont maintenant en place, sauf deux, et nous nous attendons à ce que les deux dernières ententes soient conclues d'ici la fin de l'année. En outre, nous avons assoupli les conditions d'admissibilité au PAREL, afin d'y inclure l'apport de modifications aux logements accessoires, dans le but d'accroître les options abordables pour les aînés et les autres personnes à faible revenu.

En outre, je suis très emballée par les travaux que nous effectuons en collaboration avec les organismes autochtones nationaux et d'autres membres de la famille fédérale pour résoudre les problèmes de logement des Autochtones et ouvrir une nouvelle voie vers le changement durable et transformateur en prévision de la rencontre des premiers ministres, en novembre. Ce travail sur une nouvelle orientation pour le logement des Autochtones s'inscrit dans l'optique plus large du travail que nous effectuons en vertu du Cadre de référence canadien sur le logement, qui fera l'objet de discussions avec les partenaires provinciaux et territoriaux et qui sera présenté au Cabinet fédéral plus tard cette année.

Nous devons veiller à ce que nos partenaires provinciaux et territoriaux demeurent déterminés à produire le plus grand nombre possible de logements abordables et nous devons faire en sorte d'atteindre nos propres objectifs d'application dans les réserves—des activités qui contribuent à combler des lacunes importantes dans l'immédiat.

**Pour faire en sorte que les Canadiens dans tout le pays aient accès à des logements plus abordables et de meilleure qualité**, nous avons introduit un certain nombre d'assouplissements, d'initiatives et de produits novateurs et stimulants concernant l'assurance prêt hypothécaire et nous sommes en train d'en élaborer d'autres. Au cours des six premiers mois de l'année, nous avons approuvé l'assurance prêt hypothécaire à l'égard de plus de 350 000 logements et nous avons garanti près de 12 milliards de dollars de titres hypothécaires, dépassant de loin nos objectifs dans ces deux secteurs. Les efforts que nous déployons ont des répercussions sur le marché, mais nous reconnaissons qu'il

*Au cours des six premiers mois de l'année, nous avons approuvé l'assurance prêt hypothécaire à l'égard de plus de 350 000 logements et nous avons garanti près de 12 milliards de dollars de titres hypothécaires, dépassant de loin nos objectifs dans ces deux secteurs.*

faut quand même continuer d'aider nos clients à tirer pleinement avantage de nos nouveaux produits et assouplissements.

Nos produits d'analyse de marché et d'information sur la recherche continuent d'être une grande réussite. Je suis particulièrement satisfaite des outils que nous avons ajoutés pour mesurer l'utilité de nos produits d'information, lesquels ont prouvé, sans l'ombre d'un doute, ce que nos clients nous disent depuis des années : la vaste majorité d'entre eux trouvent que nos produits d'information les aident à prendre de meilleures décisions.

De plus, nous nous assurons que le secteur canadien de l'habitation demeure vigoureux et concurrentiel pour qu'il puisse continuer d'être le moteur d'une économie dynamique et de combler les besoins des Canadiens. Nous avons contribué à près de 40 millions de dollars d'exportations de produits d'habitation canadiens au cours de la première moitié de l'année et, en conséquence, plus de 400 emplois ont été créés ou maintenus dans ce secteur au Canada.

Enfin, nous sommes toujours aussi déterminés à **nous assurer que le système de logement canadien reste l'un des meilleurs au monde**. Nous avons récemment lancé l'initiative de la maison saine à consommation énergétique nette zéro (*voir l'article à la page 25*), une vision inspirante pour l'avenir, qui a frappé l'imagination de nombreux Canadiens.

refund on Mortgage Loan Insurance premiums for homeowners who buy or build an energy-efficient home, or who make energy-saving renovations to their existing homes.

I also believe we can make significant inroads on an important challenge facing many Canadian communities: the development of contaminated lands. I hope to see a strong focus on brownfield redevelopment over the next few months, to reclaim these vital areas for generations of Canadians to come.

It is also important that we ensure that CMHC is a strong, vital organization that is able to meet our mandate. We continue to be a skilled organization, with strong values. The importance of our work is increasingly visible to Canadians. Nonetheless, we need to continue to pay particular attention to acquiring and nurturing talent so that we are able to serve Canadians for generations to come. Attracting a skilled workforce that mirrors the growing diversity of our society and ensuring that we have successors ready and able to meet the challenges we will face remain critical priorities as we move forward.

**Looking ahead,** I would simply encourage all of you to continue to do what you have always done: to go above and beyond to help those members of our communities who are most in need of our assistance, and to ensure that every Canadian has access to a safe, affordable place to call home.

I know that—if we continue to work together in the months ahead as we have in the year so far—nothing can stop us from achieving whatever we set out to do. **P**

# THE LANGUAGE OF WORK

BY MELVERN SKINNER AND PIERRE DAVID, CO-CHAMPIONS, OFFICIAL LANGUAGES

**A**s an agency of the federal government, CMHC is fully committed to embracing both the spirit and intent of Canada's *Official Languages Act*.

To better serve our fellow Canadians, this means offering a broad range of products and services in both French and English. Within the Corporation itself, however, this also means allowing employees to work in the official language of their choice, providing them with opportunities to develop their language skills, and actively promoting the participation of both official languages in every aspect of the workplace.

To achieve these goals, CMHC has created an action plan to support its Official Languages Policy, and to help employees across the Corporation maintain and enhance the skills they've worked so hard to master.

First, as we all know, when it comes to learning a new language, the only real choice is to "use it or lose it." Employees who have received language training are therefore expected to practice using their newfound skills regularly, especially at work.

To help create a workplace that meets the needs and preferences of all employees, managers are accountable for fostering a working environment that encourages employees to improve their

language skills, promotes and supports the use of both official languages.

In addition, all employees are also encouraged to help their colleagues and co-workers use and refine their language abilities whenever possible. This can take the form of urging them to use their new language in a work situation, carrying out a casual conversation over morning coffee, or simply allowing them to practice with patience and understanding.

Finally, in regions designated as bilingual for language of work purposes, employees have a right to use their preferred official language:

- when they are supervised; this applies to employees occupying either bilingual or unilingual positions. Incumbents of unilingual positions are supervised in the language of the position;
- to obtain CMHC personal and central services;
- to obtain training and professional development; and
- to work with CMHC work instruments and electronic systems.

For language of work purposes, this includes:

- National Office
- Ontario Business Centre
- Quebec Business Centre
- Atlantic Business Centre
- NHA Mortgage-Backed Securities Centre in Toronto

- Points of service in Ottawa, Gatineau (Hull Sector), Sudbury, Sherbrooke and the province of New Brunswick.

**Remember:** It's up to all of us to create the kind of place in which we want to work.

*If you have any questions or need more information, talk to your supervisor, or contact your Human Resources Representative. **P***



Melvorn Skinner, Vice-President Human Resources and Pierre David, Executive Director, CMHC International.

Dans le cadre de notre engagement permanent à créer des logements et des collectivités durables, nous avons lancé un remboursement de 10 % des primes d'assurance prêt hypothécaire destiné aux propriétaires-occupants qui construisent ou acquièrent un logement éconergétique ou qui effectuent à leurs logements des rénovations permettant d'économiser l'énergie.

Je crois aussi que nous pouvons faire des percées considérables relativement à un défi important auquel de nombreuses collectivités canadiennes sont confrontées, soit la mise en valeur de terrains contaminés. J'espère que l'on mettra l'accent sur le réaménagement des terrains contaminés au cours des mois à venir, afin de récupérer ces secteurs vitaux pour les générations futures de Canadiens.

Il importe aussi que la SCHL demeure une organisation forte et énergique pour que nous puissions exécuter notre mandat. Nous continuons d'être une organisation compétente aux valeurs bien ancrées. L'importance de notre travail est de plus en plus visible auprès des Canadiens et des Canadiennes. Néanmoins, nous devons continuer de porter une attention particulière à l'acquisition et au maintien de gens talentueux, de sorte que nous soyons en mesure de servir les prochaines générations de Canadiens. À mesure que les années passeront, nous devons prioritairement exercer un attrait pour une main-d'œuvre compétente à l'image de notre société toujours plus diversifiée et nous

devrons veiller à ce que nos successeurs soient prêts et capables de relever les défis auxquels nous serons confrontés.

**Pour ce qui est de l'avenir**, je vous incite simplement à continuer de faire ce que vous avez toujours fait, à savoir des efforts exceptionnels pour apporter de l'aide aux membres de nos collectivités qui en ont le plus besoin et vous assurer que chaque Canadien a accès à un endroit sûr et abordable où il se sent vraiment chez lui.

Je sais que si nous continuons de collaborer au cours des mois à venir, comme nous le faisons depuis le début de l'année, rien ne peut nous empêcher de réaliser nos projets. **P**

## LA LANGUE DE TRAVAIL

PAR MELVERN SKINNER ET PIERRE DAVID, COCHAMPIONS DES LANGUES OFFICIELLES

**A** titre d'organisme fédéral, la SCHL endosse entièrement l'esprit et l'objectif de la *Loi sur les langues officielles* du Canada.

Afin de mieux servir les Canadiens, la Société offre une vaste gamme de produits et de services en français et en anglais. À l'interne, cela signifie que les employés peuvent travailler dans la langue officielle de leur choix, qu'on leur donne la possibilité de parfaire leurs connaissances

linguistiques et qu'on soutient activement la participation des deux collectivités linguistiques dans toutes les sphères du milieu de travail.

Pour atteindre ces buts, la SCHL a élaboré un plan d'action qui appuie sa ligne de conduite en matière de langues officielles et aide les employés dans l'ensemble de la Société à maintenir, et à parfaire, les compétences qu'ils ont mis tant d'efforts à acquérir.

D'abord, comme nous le savons tous, lorsque l'on apprend une nouvelle langue, il est essentiel de s'en servir, sinon on perdra ses acquis. On s'attend donc à ce que les employés qui ont reçu une formation linguistique utilisent leurs nouvelles compétences régulièrement, surtout au bureau.

Afin de contribuer à créer un milieu de travail qui réponde aux besoins et préférences de tous les employés, il incombe aux directeurs de mettre en place un climat propice à l'amélioration des compétences linguistiques et à la promotion de l'utilisation des deux langues officielles.

Par ailleurs, tous les employés sont invités à aider leurs collègues à utiliser et à accroître leurs compétences linguistiques dès que l'occasion se présente. On peut ainsi les encourager fortement à se servir de leurs nouvelles connaissances dans leur travail, leur parler de choses et d'autres en prenant un café le matin, ou simplement leur donner la chance de pratiquer en faisant preuve de patience et de compréhension.

Enfin, dans les régions désignées bilingues pour la langue de travail, les employés ont le droit d'utiliser la langue officielle de leur choix dans les situations suivantes :

- lorsqu'ils sont supervisés (cela s'applique aux employés occupant un poste bilingue ou réversible). Les titulaires de postes unilingues sont supervisés dans la langue de leur poste;
- lorsqu'ils reçoivent des services personnels ou centraux de la SCHL;
- lorsqu'ils reçoivent de la formation ou participent à des activités de perfectionnement professionnel;
- lorsqu'ils utilisent les instruments de travail ou les systèmes électroniques de la SCHL.

Les bureaux désignés bilingues pour la langue de travail sont :

- le Bureau national;
- le Centre d'affaires de l'Ontario;
- le Centre d'affaires du Québec;
- le Centre d'affaires de l'Atlantique;
- le Centre des titres hypothécaires LNH à Toronto;
- les points de service d'Ottawa, de Gatineau (secteur Hull), de Sudbury, de Sherbrooke et du Nouveau-Brunswick.

**Souvenez-vous** : c'est à chacun d'entre nous qu'il revient de créer un milieu de travail où on peut s'épanouir.

*Si vous avez des questions ou voulez obtenir de plus amples renseignements, n'hésitez pas à parler à votre superviseur ou à communiquer avec votre représentant en ressources humaines. **P***



(photo : André Mondou)

Melvern Skinner, vice-président, Ressources humaines et Pierre David, directeur exécutif, SCHL International.

# INSURING HOMES, AND MAKING CANADIANS' DREAMS COME TRUE

## THE BUSINESS OF MORTGAGE INSURANCE

Mortgage loan insurance is an important way that CMHC reaches out to Canadians, and helps make their dreams of homeownership come true. Yet many of us who work at CMHC still don't fully understand the scope and range of what it is our colleagues in Insurance do.

Sharon Matthews, Vice-President Insurance, is nothing if not passionate about the value CMHC's leadership role in mortgage insurance brings to Canadians. She is equally passionate

about the need to get the word out about the many ways CMHC Mortgage Loan Insurance has made a real and lasting difference in the lives of generation after generation of Canadian families.

"Canadians have only ever experienced the Canadian approach," Sharon explains. "As a result, it can sometimes be easy to take what we have for granted."

"Through mortgage loan insurance, CMHC has helped millions of Canadians to finance the purchase of their homes with a down payment as low as 5 per cent,

and at interest rates comparable to those purchasing a home with 25 per cent down or more. Prospective homeowners are therefore not only able to buy a home much sooner than they otherwise would have, but in the vast majority of cases, the cost of the loan insurance is also far more than offset by the lower interest rates they are able to receive!"

On average, the interest rate on an uninsured mortgage is 1 to 2.5 per cent higher than the same mortgage with loan insurance, as the lender is required

## NEW WAYS TO SERVE CANADIANS BETTER

Over the past 10 years, CMHC has introduced a number of new mortgage loan insurance products, services and initiatives in order to help fuel the success of the mortgage industry, and make it possible for more Canadians to be able to own a home of their own. The following are just a few of the products, enhancements and improvements that have been introduced since 1996:





# PRÊT ASSURÉ, RÊVE RÉALISÉ

## L'ASSURANCE PRÊT HYPOTHÉCAIRE

Grâce à l'assurance prêt hypothécaire, la SCHL est en mesure d'aller vers les gens et de les aider à concrétiser leur rêve de devenir propriétaires. Pourtant, il y en a parmi nous, employés de la SCHL, qui n'ont pas la pleine mesure de ce que nos collègues de l'Assurance font.

Sharon Matthews, vice-présidente, Assurance, a vraiment à cœur les bénéfices que procure aux Canadiens le fait que la SCHL soit le chef de file en matière d'assurance hypothécaire. Elle a

tout autant à cœur que l'on fasse savoir les multiples façons dont l'assurance prêt hypothécaire de la SCHL a contribué à changer réellement et durablement la vie des familles canadiennes, génération après génération.

« Les Canadiens ne connaissent guère que l'approche canadienne, explique Sharon. Aussi, est-il facile parfois de tenir pour acquis les choses que nous possédons. »

« Grâce à l'assurance prêt hypothécaire, la SCHL a permis à des

millions de Canadiens de financer l'achat de leur habitation avec aussi peu que 5% de mise de fonds et à des taux d'intérêt comparables à ceux dont bénéficient ceux qui achètent avec une mise de fonds de 25 % ou plus. Non seulement donc les acheteurs éventuels sont-ils en mesure de faire leur acquisition plus tôt qu'ils ne le feraient autrement, mais, en plus, dans la majorité des cas, le coût de l'assurance prêt hypothécaire est largement contrebalancé par les taux d'intérêt moins élevés qui leur sont consentis! »

## NOUVELLES FAÇONS DE MIEUX SERVIR LES CANADIENS

Au fil des 10 dernières années, la SCHL a lancé un certain nombre de nouveaux produits, services et initiatives en matière d'assurance prêt hypothécaire, pour contribuer à l'essor du secteur hypothécaire et permettre à un nombre accru de Canadiens d'accéder à la propriété. Voici une énumération de quelques-uns des produits lancés et des améliorations apportées depuis 1996 :

- Enhancements to Affordable Housing Through Partnerships
- Rental Product Underwriting Enhancements
- Rental Refinance Product Enhancements
- On-Reserve Homeownership Loan Insurance Pilot Product
- Line of Credit Product
- Homeowner Loan Insurance Premium Reduction

- Gross-up of Non-Taxable Income
- Availability of Homeowner Loan Insurance for Non-Permanent Residents
- FlexDown Product
- Floating Interest Rates for Rental Loans
- Energy Efficiency Incentives for Rental and Homeowner Properties
- Second Home Policies
- Self-Employed Borrowers Underwriting Enhancements

- Enhancements to Underwriting Flexibilities to Support Affordable Housing through Partnerships including premium waiver
- Non Recourse Rental Product
- Premium Reductions for 95% Financing
- 2-Unit Owner Occupied Properties Policy Enhancement
- Energy Efficiency Enhancements
- Variable Rate and Adjustable Rate Policy Enhancements
- On-Reserve Pilot Enhancements
- Title Protection for Homebuyers

2003

- Assouplissements visant à faciliter la production de logements abordables par l'entremise de partenariats
- Assouplissement des règles de souscription s'appliquant aux immeubles locatifs
- Améliorations apportées à l'assurance des prêts de refinancement relatifs à des immeubles locatifs
- Produit pilote d'assurance prêt pour propriétaires-occupants vivant dans les réserves
- Assurance des marges de crédit
- Réduction des primes d'assurance prêt pour propriétaires-occupants

2004

- Majoration du revenu non imposable
- Offre de l'assurance prêt pour propriétaires-occupants aux résidents non permanents
- Assurance prêt avec mise de fonds multisource
- Assurance des prêts à taux d'intérêt variable visant des immeubles locatifs
- Incitatifs en faveur de l'amélioration de l'efficacité énergétique des immeubles locatifs et des logements pour propriétaires-occupants
- Ligne de conduite visant les résidences secondaires
- Assouplissement des règles de souscription s'appliquant aux travailleurs autonomes

2005

- Assouplissements des règles de souscription en vue de favoriser la production de logements abordables par l'entremise de partenariats, notamment l'élimination de la prime d'assurance
- Assurance des prêts sans recours pour les immeubles locatifs
- Réduction de la prime de l'assurance pour les prêts à 95 %
- Améliorations apportées aux lignes de conduite relatives aux immeubles de type propriétaire-occupant comprenant deux logements
- Améliorations de l'assurance prêt hypothécaire pour habitations éconergétiques
- Amélioration des lignes de conduite concernant les prêts à taux variable et à taux révisable
- Amélioration du produit pilote d'assurance prêt pour propriétaires-occupants vivant dans les réserves
- Protection des titres pour les acheteurs d'habitations

to bear the full risk of possible default. For example, a young family with good credit history and a 5 per cent down payment could end up paying about \$109 more each month for an uninsured \$120,000 mortgage than for one backed by mortgage loan insurance, taking into account the higher interest rate and the one-time administration fee of 2.75 per cent typically charged by unregulated lenders. By the end of the second five-year term, the CMHC-insured mortgage would have saved them more than \$13,000!

“Mortgage insurance also permits borrowers to access homeownership much earlier than they would otherwise be able to, so they can benefit from much greater growth in the equity of their investment,” Sharon adds. “By the time they’re ready to sell their home, this can add up to a difference of tens of thousands of dollars.”

Up until recently, both Insurance and Securitization at CMHC were managed under a single umbrella. Earlier this year, however, a far-reaching reorganization process was carried out to ensure the Corporation’s continuing ability to meet the needs of the ever-evolving housing finance marketplace. As a result, Securitization has been grouped with Treasury, while the Insurance sector is now made up of five essential areas, each representing a different core set of activities:

1. **Underwriting** - assesses transactional risk and makes approvals for both residential and commercial loans;
2. **Business Development** - represents the sales force for all Insurance products and services;
3. **Insurance Policy and Technology Operations** - develops the policies and guides the immediate technology needs for the sector;
4. **Insurance Servicing** - looks after the operations for all approved loans after loan initiation, including default management, claims, recoveries, quality assurance and fraud management; and
5. **Products and Strategic Direction** - develops new products, assesses risk and develops longer-term strategies for the sector.



Sharon Matthews (photo: André Mondou)

When asked about the reasons for—and results of—these changes, Sharon explains that the reorganization has accomplished a number of key things both for the Insurance sector, as well as for CMHC.

“First, securitization will be a key driver in the housing finance arena in the coming years,” she says. “Grouping it with Treasury will greatly enhance the synergies and focus between the two areas, and enable us to better develop increasingly sophisticated mechanisms to support the secondary markets in the years to come.”

“Second, the new Products and Strategic Direction Division puts product development, risk management, quality assurance framework and strategy together for the first time, to enable CMHC to ensure Canadians continue to benefit from a housing finance system that is the envy of the world.”

“Finally, by putting all of the policy groups together in one shop with the business technology people, we finally have one group 100 per cent focused on policy and short term technology enhancements. Add to this the benefit of freeing up the operational divisions, who used to have to juggle between policy and operational issues, so they can be 100 per cent focused on service to our clients, and I think we’ve got a winning combination.”

“The Canadian finance industry is on the cusp of transformative change,” Sharon adds. “CMHC’s insurance and securitization businesses are facing exciting times. With these changes in place, we are better poised than ever to meet new challenges, and to take advantage of new opportunities.” **P**

## INSURANCE: FACTS AND FIGURES

Total number of employees working in the Insurance Sector: **540+** across the country

Number of mortgage loans insured in 2004: **652,573**

Approximate percentage increase over 2003: **34%**

Total insurance in force: **\$243.8 Billion**

Fees and premiums received in 2004: **over \$1.5 Billion**

Number of affordable homes created last year through Public-Private Partnerships backed by CMHC Mortgage Loan Insurance: **4,082**

Percentage of homeowner applications approved within 4 hours or less: **90%**

Percentage of telephone calls answered within 20 seconds or less: **95%**

En moyenne, le taux d'intérêt d'un prêt hypothécaire non assuré est 1 à 2,5 % plus élevé que celui d'un prêt assuré, étant donné que le prêteur doit assumer la totalité du risque d'un éventuel cas de défaut. Par exemple, une jeune famille ayant de bons antécédents de crédit et une mise de fonds de 5 % peut se trouver à payer 109 dollars de plus par mois pour un prêt non assuré de 120 000 dollars, comparativement à ce qu'il lui en aurait coûté avec un prêt assuré du même montant, compte tenu du taux d'intérêt plus élevé et des frais d'administration de 2,75 % (payables en une fois) qui sont habituellement appliqués par les prêteurs non réglementés. Au bout du deuxième terme de cinq ans, l'assurance hypothécaire de la SCHL leur aurait permis d'économiser plus de 13 000 dollars!

« L'assurance prêt hypothécaire permet également aux emprunteurs d'accéder à la propriété plus tôt qu'ils ne pourraient autrement le faire, ce qui leur permet de faire croître leur avoir beaucoup plus, de dire Sharon. Le jour où ils décideront de vendre leur habitation, ils auront peut-être accumulé des dizaines de milliers de dollars. »

Jusqu'à récemment, à la SCHL, l'Assurance et la Titrisation étaient gérées sous le même chapeau. En avril de cette année, toutefois, on a procédé à une refonte en profondeur pour permettre à la Société de continuer à répondre aux besoins du marché du financement de l'habitation, lequel est en constante évolution. La Titrisation a ainsi été jointe à la Trésorerie, et le Secteur de l'assurance est formé désormais de cinq

fonctions essentielles représentant chacun un ensemble d'activités distinct :

1. **Souscription** – évalue le risque lié à chaque transaction et donne les approbations pour les prêts tant résidentiels que commerciaux;
2. **Développement des affaires** – représente l'équipe de vente de l'ensemble des produits et des services d'assurance;
3. **Lignes de conduite et technologie des opérations en matière d'assurance** – élabore les lignes de conduite et statue sur les besoins immédiats du secteur en matière de technologie;
4. **Administration de l'assurance** – s'occupe des activités reliées à l'ensemble des demandes d'assurance approuvées, après l'octroi des prêts, à savoir : gestion des cas de défaut, demandes de règlement, recouvrement, assurance de la qualité et gestion des fraudes;
5. **Produits et orientations stratégiques** – met au point de nouveaux produits, évalue le risque et élabore des stratégies à long terme pour le secteur.

Lorsque l'on demande à Sharon les raisons qui président à ces changements et les résultats que ceux-ci ont produits, elle explique que la réorganisation a accompli un certain nombre de choses essentielles tant pour le Secteur de l'assurance que pour la SCHL.

« Premièrement, la titrisation constituera un important élément moteur du financement de l'habitation au cours des prochaines années, dit-elle. Le fait de joindre

cette activité à la Trésorerie renforcera grandement les synergies et la convergence entre ces deux fonctions et nous permettra de mettre au point des mécanismes sans cesse plus raffinés pour soutenir les marchés secondaires dans les années à venir. »

« Deuxièmement, la Division des produits et des orientations stratégiques nouvellement créée rassemble pour la première fois la mise au point des produits, la gestion du risque, le cadre de référence de l'assurance de la qualité et la stratégie, pour permettre à la SCHL de veiller à ce que les Canadiens continuent de jouir d'un système de financement de l'habitation qui fait l'envie du monde entier. »

« Finalement, en réunissant les groupes chargés des lignes de conduite et l'équipe de la technologie, nous avons enfin un groupe qui se concentre à 100 % sur les lignes de conduite et les améliorations technologiques à adopter à court terme. C'est sans compter l'avantage d'avoir libéré les ressources des divisions opérationnelles – lesquelles devaient jongler auparavant avec les questions tantôt d'exploitation tantôt de lignes de conduite – de sorte qu'elles se concentrent à 100 % sur le service à la clientèle. Je pense que nous avons la combinaison gagnante. »

« Le secteur financier canadien est à l'orée de grandes transformations, d'ajouter Sharon. Les activités d'assurance et de titrisation de la SCHL traversent une période fascinante. Avec les changements auxquels nous avons procédé, nous sommes mieux positionnés que jamais pour relever de nouveaux défis et saisir de nouvelles occasions. » **P**

## ASSURANCE : FAITS ET CHIFFRES

Nombre total d'employés travaillant dans le Secteur de l'assurance : **plus de 540** à l'échelle du pays

Nombre de prêts hypothécaires assurés en 2004 : **652 573**

Hausse approximative par rapport à 2003 : **34 %**

Encours de l'assurance hypothécaire : **243,8 milliards de dollars**

Primes et droits perçus en 2004 : **plus de 1,5 milliard de dollars**

Nombre de logements abordables créés l'an dernier par l'entremise de partenariats publics-privés

appuyés par l'assurance prêt hypothécaire de la SCHL : **4 082**

Pourcentage de demandes d'assurance pour propriétaires-occupants approuvées en l'espace de quatre heures ou moins : **90 %**

Pourcentage d'appels téléphoniques obtenant une réponse dans les 20 secondes : **95 %**

# PRODUCTS AND STRATEGIC DIRECTION

## DEVELOPING NEW PRODUCTS, ASSURING QUALITY AND MANAGING OUR RISKS

Ask Steve Mennill, Director, Products and Strategic Direction, what strategic direction means for CMHC, and he'll tell you that it's about assessing how the market is changing, where we want to go—and how we can get there as efficiently and effectively as possible.

Comprised of 22 employees all located at National Office, Products and Strategic Direction is actually composed of four groups, each of which is responsible for a distinct set of priorities, activities and functions: Product Development; Strategic Direction; Modeling and Risk Analysis; and Quality Assurance.

According to Steve, the primary role of the Product Development Group is to “develop mortgage loan insurance products to help our Approved Lender clients better meet the residential financing needs of Canadians across the country.”

Some recent examples of such products include the work the group did with the Assisted Housing Division to develop an On-reserve homeowner pilot product, and the creation of the new Flex Down product to help eligible homeowners fund their down payments from a variety of flexible new sources, including lender cash-back incentives, borrowed equity, gifts or grants from a third party and even sweat equity.

The Strategic Direction Group was created during the April 2005 organizational realignment, to help guide the long-term strategic direction of the Sector. To achieve this goal, the group has been made responsible for understanding and assessing the changing environment, responding to evolving customer needs and identifying potential future opportunities for CMHC.



Steve Mennill (photo: André Mondou)

For its part, the Modeling and Risk Analysis Group is responsible for developing the risk assessment models used to underwrite CMHC's mortgage insurance, including the borrower credit worthiness model, the property model, the market model as well as the decision engine that powers the **emili** automatic approval system. In addition to developing these models, the group is also involved in assessing risk for new products, as well as any significant changes or innovations to our policies and underwriting processes.

Last but not most certainly not least, the Quality Assurance Group works hand-in-hand with Quality Assurance operations in the Servicing group to monitor and ensure the quality of our business with our key lender clients. Among other activities, this includes developing standards for business performance based on actuarial impacts, monitoring data quality and

assisting the Operational Quality Assurance team in lender monitoring and analysis. They also manage applications from firms seeking Approved Lender status, and **emili** Lender Agreements.

While the division of duties is clear, according to Steve, their real strength lies in how the different areas will be able to work together both with each other, and with other areas of CMHC, to serve the needs of their clients.

“Prior to the reorganization, many of these functions operated apart from one another,” Steve says. “By combining activities such as product development and modeling, we can better provide the type and sophistication of products and service that will allow CMHC to continue our leadership role.”

“A lot of people perhaps misunderstand exactly what Insurance is about, and what we're here to do,” he adds. “I used to work in a different part of CMHC, for example, and I thought that Insurance was just about the business side, being competitive and maximizing profit.”

“But in fact, our overriding driver is our public policy role to carry out the Government of Canada's housing objectives, and help make affordable homeownership and rental financing possible for Canadians everywhere.”

As for the future, Steve sees both some significant changes on the horizon, as well as some exciting opportunities for CMHC.

“The industry is going to go through some extraordinary changes over the next few years. There are going to be some challenges ahead. But I think CMHC is well prepared to take advantage of the many opportunities that these changes will bring!” **P**

# PRODUITS ET ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

DÉVELOPPER DE NOUVEAUX PRODUITS, ASSURER LA QUALITÉ ET GÉRER NOS RISQUES

**D**emandez à Steve Mennill, directeur, Produits et orientations stratégiques, ce que signifie « orientations stratégiques » pour la SCHL et il vous répondra que cela consiste à jauger l'évolution du marché, à définir ce vers quoi nous voulons aller et à déterminer comment nous pouvons y arriver de la manière la plus efficace et la plus efficace possible.

La Division des produits et des orientations stratégiques compte 22 employés qui travaillent tous au Bureau national et qui sont répartis en quatre groupes, chacun ayant ses propres priorités, activités et fonctions : Développement des produits; Orientations stratégiques; Modélisation et analyse des risques; Assurance de la qualité.

Selon Steve, le rôle premier du Groupe du développement des produits est « d'élaborer des produits d'assurance prêt hypothécaire qui permettent aux clients prêteurs agréés de mieux satisfaire les besoins des Canadiens en matière de financement de l'habitation, d'un bout à l'autre du pays ».

Parmi les récentes initiatives sur lesquelles ce groupe a travaillé, mentionnons le produit pilote d'assurance prêt hypothécaire pour propriétaires-occupants vivant dans les réserves, qui a été élaboré en collaboration avec la Division de l'aide au logement, et la création du nouveau produit d'assurance prêt hypothécaire avec mise de fonds multisource, grâce auquel les propriétaires admissibles peuvent verser une mise de fonds provenant d'un éventail de nouvelles sources, dont les remises accordées par le prêteur, les fonds empruntés, les dons ou subventions d'une tierce personne, ou encore la mise de fonds en travail.

Le Groupe des orientations stratégiques a été créé lors de la

réorganisation d'avril 2005 afin de guider les orientations stratégiques à long terme du Secteur de l'assurance. Pour ce faire, le groupe s'est vu confier la tâche de comprendre et d'évaluer l'évolution du contexte, de répondre aux besoins en constante évolution des clients et de dénicher d'éventuels débouchés pour la SCHL.

De son côté, le Groupe de la modélisation et de l'analyse des risques est chargé d'élaborer les modèles d'évaluation des risques utilisés pour la souscription de l'assurance prêt hypothécaire, notamment le modèle de solvabilité de l'emprunteur, le modèle d'évaluation des risques liés à la propriété, le modèle d'évaluation des risques liés au marché, ainsi que le moteur d'aide à la décision du système d'approbation automatisé **emili**. Le groupe s'occupe en outre d'évaluer les risques relatifs aux nouveaux produits et toute modification ou innovation d'importance apportée à nos lignes de conduite et pratiques en matière de souscription.

Enfin, le Groupe de l'assurance de la qualité collabore étroitement avec les personnes responsables de l'assurance de la qualité de la Division de l'administration de l'assurance afin de contrôler la qualité de nos activités avec nos principaux clients prêteurs. Il élabore les normes relatives au rendement des activités, en tenant compte des répercussions actuarielles, s'occupe du contrôle de la qualité des données et apporte son soutien à l'autre équipe de l'assurance de la qualité pour ce qui est du contrôle et de l'analyse des prêteurs. Ce groupe gère également les demandes que nous recevons des établissements qui souhaitent obtenir le statut de prêteur agréé ainsi que les ententes conclues avec les prêteurs relativement à l'utilisation du système **emili**.

Si les fonctions de la division sont bien claires, selon Steve, la véritable force de celle-ci réside dans la façon dont les divers groupes peuvent collaborer, entre eux et avec d'autres secteurs de la SCHL, afin de satisfaire les besoins de leurs clients.

« Avant la réorganisation, un grand nombre de ces groupes travaillaient en vase clos, explique Steve. En combinant les activités de développement des produits et de modélisation, par exemple, nous serons plus aptes à fournir le type et la qualité de produits et services qui permettront à la SCHL de maintenir son rôle de chef de file. »

« Nombreux sont ceux qui ne comprennent pas exactement en quoi consiste l'assurance ainsi que notre rôle, ajoute-t-il. J'ai déjà travaillé dans un autre secteur de la Société et je croyais à l'époque que l'assurance n'avait trait qu'aux affaires, à la compétitivité et à la maximisation des bénéfices. »

« Dans les faits, notre élément moteur est notre mandat d'intérêt public, lequel est de mener à bien les objectifs du gouvernement du Canada en matière d'habitation, de rendre possible l'accession à la propriété à prix abordable et de faciliter le financement du logement locatif pour les Canadiens, partout au pays. »

Pour ce qui est de l'avenir, Steve entrevoit d'importants changements à l'horizon, ainsi que des débouchés très intéressants pour la SCHL.

« Le secteur du crédit hypothécaire connaîtra des changements remarquables au cours des prochaines années qui poseront certains défis. Je crois toutefois que la SCHL est bien placée pour tirer profit des nombreuses possibilités que ces changements apporteront! » **P**

# POLICY AND TECHNOLOGY OPERATIONS

## DEVELOPING POLICY AND SETTING PARAMETERS

According to its official mandate, the Insurance Policy and Technology Operations Division is responsible for ensuring that CMHC's products and policies are up-to-date, and that its technology supports its day-to-day business needs, goals and objectives.

According to Insurance Policy and Technology Operations Acting Director, Benoit Sanscartier, what that means is that it's the job of his 25-member team to "set out the policies that guide underwriters when approving mortgage loan insurance for homeowner, rental and for approvals of portfolio loans, as well as the policies that help lenders with projects that are in difficulty or which, in the last case scenario, will come to claim."

"Basically, we work 'behind the scenes' to manage the development, design, review and improvement of all new and existing operational policies for the mortgage insurance business, and provide advice and guidance to both clients and colleagues."

The Technology groups, which include technology operations and technology development, work hand-in-hand with the IT Division to ensure CMHC's ability to respond to—or keep one step ahead of—changes in the technological landscape.

From managing the ongoing maintenance and roll out of existing and new technology, to managing the development of policies and processes related to systems business requirements, it's their job to make sure the rest of the Insurance Sector has the ability to do what they need to do, when and how they need to do it.

While the two groups work independently, they are also strongly linked together, to enable them to implement proposed changes more rapidly.

"Ever since **emili** was introduced, so much of what we do in Insurance is automated," Benoit explains. "As a result, almost every time we implement a change in policy, it has a technological impact. By grouping Policy and Technology Operations together, we can be sure that any change will be both effective and functional."

While their role may sound a little abstract, Benoit is quick to point out that the impact the group has had within the Sector and on the lives of Canadians is anything but.

"A large part of what we do is looking at ways to improve our policies, in order to better meet the objectives of the Government of Canada," he states.

"A perfect example is the energy efficiency refund introduced this past November, offering a 10 per cent refund on mortgage insurance premiums for

homeowners who buy or build an energy-efficient home, or make energy-saving renovations to their existing homes."

The refund is also being offered to rental developers who construct new energy-efficient buildings, or retrofit their existing buildings to take advantage of new environmentally friendly technologies.

The result will be to promote the construction of more energy-efficient buildings, in order to help meet Canada's climate change objectives, and provide cleaner air and healthier communities for all Canadians.

"Many people see us as having only a commercial focus," Benoit says; "and often forget that the policies we've put in place over the years have had a concrete effect in increasing the supply of affordable housing, helping Canadian homeowners and property owners, and encouraging the energy efficiency of Canadian homes." **P**



# LIGNES DE CONDUITE ET TECHNOLOGIE DES OPÉRATIONS

## LIGNES DE CONDUITE ET PARAMÈTRES

Le mandat de la Division des lignes de conduite et de la technologie des opérations en matière d'assurance est de veiller à l'actualisation des produits et des lignes de conduite de la SCHL ainsi qu'à la compatibilité de la technologie avec les besoins, les buts et les objectifs de la Société.

Selon Benoit Sanscartier, directeur intérimaire de la Division, cela veut dire que son équipe de 25 personnes doit : « élaborer les lignes de conduite qui guideront les souscripteurs au moment d'approuver les demandes d'assurance visant des prêts pour logements de propriétaire-occupant ou pour immeubles locatifs et d'assurance de portefeuille, ainsi que celles qui aideront les prêteurs quand des ensembles sont en difficulté ou doivent faire l'objet d'une demande de règlement. »

« Fondamentalement, nous travaillons en coulisses pour gérer l'élaboration, la conception, l'examen et la mise en œuvre des lignes de conduite existantes ou futures concernant les opérations d'assurance prêt hypothécaire ainsi que pour fournir des conseils et des précisions tant à nos clients qu'à nos collègues. »

Les groupes chargés du volet développement des Technologies, qui comprend la technologie des opérations et le développement des technologies, collaborent avec la Division des technologies de l'information afin que la SCHL puisse répondre aux changements technologiques, voire les devancer. À partir de la gestion de la maintenance courante et du déploiement des systèmes, existants ou nouveaux, jusqu'à la gestion de l'élaboration des lignes de conduite et des processus liés aux besoins fonctionnels, ces



Benoit Sanscartier (photo : André Mondou)

équipes doivent faire en sorte que le Secteur de l'assurance ait la capacité d'exercer ses activités efficacement et au moment opportun.

Même si les deux groupes travaillent chacun de leur côté, ils entretiennent d'étroites relations afin de pouvoir mettre en œuvre plus rapidement les changements proposés.

« Depuis le lancement d'**emili**, les opérations d'assurance sont davantage automatisées, explique Benoit. Par conséquent, à peu près chaque fois qu'une ligne de conduite est modifiée, la technologie est touchée. En regroupant les lignes de conduite et la technologie des opérations, nous faisons en sorte qu'un changement sera à la fois efficace et fonctionnel. »

Même si le rôle de la Division peut sembler quelque peu abstrait, Benoit souligne que celle-ci a considérablement influé sur les opérations du Secteur et même sur la vie des Canadiens.

« Une grande partie de ce que nous faisons consiste à chercher des façons d'améliorer nos lignes de conduite afin de mieux répondre aux objectifs du gouvernement du Canada, déclare Benoit. Un excellent exemple est le remboursement applicable aux habitations éconergétiques; depuis novembre dernier, un emprunteur peut obtenir un remboursement de prime de 10 % s'il achète ou construit une habitation éconergétique ou rénove une habitation existante afin d'en accroître le rendement énergétique. »

Le remboursement est également offert aux promoteurs qui construisent des immeubles

locatifs éconergétiques ou qui rénovent des immeubles existants pour tirer avantage de nouvelles technologies écologiques. Cela favorisera la construction d'un plus grand nombre d'immeubles éconergétiques afin de contribuer à l'atteinte des objectifs du Canada en matière de changements climatiques et d'offrir aux Canadiens un air plus pur et des collectivités plus saines.

« Il arrive souvent que l'on s'attarde au seul mandat commercial de la Société, selon Benoit, et que l'on oublie que les lignes de conduite adoptées au fil des ans ont véritablement contribué à augmenter le nombre de logements abordables, à aider les propriétaires-occupants et les propriétaires d'immeubles ainsi qu'à favoriser la production d'habitations éconergétiques au Canada. » **P**

## BUSINESS DEVELOPMENT

## SELLING OUR PRODUCTS AND SERVICES

According to Sharon Olm, National Manager, Business Development, the central role of Business Development is to build sales and front-line relationships with Insurance clients in a way that combines “the people skills of sales, with a coordinated, integrated and strong analytical and strategic foundation.”

“Business Development is in many ways the ‘face’ of CMHC Mortgage Loan Insurance,” Sharon explains. “Because of this critical role, we are committed to achieving the highest possible level of coordination, integration and consistency in how we communicate with our clients, market our products and services, and ensure that all our strategic decisions are based on facts and comprehensive analysis.”

To achieve that level of consistency, there is a high degree of collaboration between the 134 employees at National Office and the Regions. The Division includes three core components, which encompass the full range of its scope and mandate: Business Development, Measurement and the Client Service Centre.

“Business Development at National Office leads the analyses of everything we know about our clients, the mortgage insurance market and our competition, in order to support the development of short-term strategies and long-term client relationships that will help us achieve our business objectives,” Sharon states.

“The Regional Business Development Managers are all Key Account Sponsors assigned to specific clients, and work directly with the Vice-President of Insurance and General Managers to develop and implement customized strategies for our clients. They also lead the various national lender and broker-dedicated teams of business development officers located in communities across the country.”

In addition to marketing CMHC products and services directly to clients, the field network also trains Approved Lenders

on new products or services, to help them grow their business — and sell CMHC products to their clients. As the face of CMHC Insurance, they listen to clients’ needs and concerns first-hand, gather their feedback on existing products and provide insights into products or features that will meet the future needs of Canadian homeowners and renters.

The role of the Measurement group is to ensure accurate, timely and reliable data, analysis, forecasting and reporting on

every facet of the mortgage insurance business in every region of the country, to ensure we’re achieving our goals, and to enable CMHC to adjust its tactics in response to changing market conditions.

“By tracking all aspects of business target volumes, client service standards and other criteria on a weekly, monthly, quarterly, semi-annual and annual basis, the Measurement group makes it possible to assess the outcomes of what we do, and determine if we are achieving our mortgage insurance market share and other business targets,” Sharon says.

Finally, the Client Service Centre includes 40 bilingual, trained and professional staff across the country who answer all calls for general inquiries on homeownership insurance made to the 1 888 GO-**emili** number. These employees are responsible for answering questions, providing information and solving problems for clients across the country.

While there are actually separate Call Centres in each of the five regions,



Sharon Olm (photo: André Mondou)

all calls are answered on an as-they-are-received basis, regardless of where the call originates. Combined with a high level of consistency in service standards, the result is a seamless experience for clients, who can get the answers to almost any question immediately over the phone.

“Our clients are very pleased with being able to get answers to their questions at any time from Monday to Friday between 6:30 a.m. and 11 p.m. Eastern Standard Time (EST), and on Saturday from 8:30 a.m. to 7 p.m. EST,” Sharon says.

By working together, these three groups see to it that the Business Development Insurance function is both nimble and client-focused, thereby ensuring that CMHC keeps its competitive edge—and its share of the ever-evolving mortgage insurance market. As Sharon notes: “developing and maintaining strong relationships with key individuals and decision makers within lender organizations is an important determinant of achieving our business targets.” **P**



# DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES

## L'ART DE VENDRE NOS PRODUITS ET SERVICES

Selon Sharon Olm, directrice nationale, Développement des affaires, le rôle principal de la Division du développement des affaires est de créer des liens de vente et de première ligne avec les clients du Secteur de l'assurance, en alliant « les compétences en matière de vente des personnes et une assise coordonnée, intégrée, stratégique et hautement analytique. »

« La Division du développement des affaires représente, à de nombreux égards, “ l'image ” de l'assurance prêt hypothécaire de la SCHL, explique Sharon. Étant donné l'importance de ce rôle, nous nous efforçons d'atteindre le maximum de coordination, de synthèse et d'uniformité dans la façon dont nous communiquons avec nos clients, commercialisons nos produits et services et faisons en sorte que toutes nos décisions stratégiques soient fondées sur des faits et une analyse approfondie. »

Pour atteindre une telle uniformité, nous devons compter sur une solide collaboration entre les 134 employés du Bureau national et les régions. La division réunit trois principaux groupes, lesquels touchent à tous les volets de ses activités et de son mandat. Ces groupes sont : Développement des affaires, Mesure et Centre de service à la clientèle.

« Au Bureau national, la Division du développement des affaires s'occupe d'analyser tout ce que nous savons au sujet de nos clients, du marché de l'assurance prêt hypothécaire et de la concurrence, afin que nous puissions en tenir compte dans l'élaboration de stratégies à court terme et l'établissement de relations à long terme avec les clients, lesquelles nous permettront d'atteindre nos objectifs », ajoute Sharon.

« Tous les directeurs régionaux chargés du développement des affaires

sont responsables de certains comptes clients et collaborent directement avec la vice-présidente, Assurance, et les directeurs généraux, à l'élaboration et à la mise en oeuvre de stratégies personnalisées à l'intention de nos clients. Ils dirigent également les diverses équipes nationales d'agents de développement des affaires responsables des prêteurs et des courtiers, qui sont situées dans différentes collectivités du pays.

En plus de faire la commercialisation directe des produits et services de la SCHL auprès des clients, les bureaux extérieurs s'occupent d'offrir, aux prêteurs agréés, de la formation sur nos nouveaux produits et services, afin de les aider à accroître leur chiffre d'affaires et à vendre les produits de la SCHL à leurs clients. En tant que représentants de la SCHL dans le domaine de l'assurance, ils sont à l'affût des besoins et des préoccupations des clients, recueillent leurs commentaires concernant les produits existants et y vont de leurs idées sur les produits ou caractéristiques qui répondront aux besoins futurs des propriétaires et locataires canadiens.

Le rôle du Groupe de la mesure est de s'assurer que l'analyse, les prévisions et les rapports sur les données sont exacts, à jour et fiables, et ce en ce qui concerne tous les aspects du secteur de l'assurance prêt hypothécaire, dans chacune des régions du pays, afin que nous puissions atteindre nos objectifs et permettre à la SCHL de rajuster le tir en fonction de l'évolution du marché.

« En suivant de façon hebdomadaire, mensuelle, semestrielle et annuelle tous les aspects des volumes d'activités ciblés, des normes de service à la clientèle et autres critères, le Groupe de la mesure nous permet d'évaluer les résultats de nos démarches et de déterminer si nous atteignons notre part du marché de

l'assurance prêt hypothécaire et nos autres objectifs », indique Sharon.

Enfin, le Centre de service à la clientèle regroupe 40 employés bilingues, formés et professionnels qui sont répartis aux quatre coins du pays et qui répondent à toutes les demandes de renseignements d'ordre général portant sur l'assurance prêt hypothécaire pour propriétaires-occupants acheminées par l'entremise du numéro 1 888 GO-**emili**. Le Centre répond aux questions, fournit de l'information et résout les problèmes soulevés par des clients de partout au pays.

Bien qu'il y ait un Centre d'appels dans chacune des cinq régions, on répond à tous les appels au fur et à mesure de leur arrivée, peu importe leur lieu d'origine. Des normes de service d'une grande uniformité viennent assurer, en outre, une expérience homogène aux clients qui obtiennent directement et immédiatement, par téléphone, des réponses à leurs questions.

« Nos clients sont très satisfaits de pouvoir obtenir réponse à leurs questions, en tout temps du lundi au vendredi, entre 6 h 30 et 23 h, heure normale de l'Est (HNE), et le samedi, de 8 h 30 à 19 h, HNE », souligne Sharon.

En unissant leurs efforts, ces trois groupes veillent à ce que la fonction de développement des affaires du Secteur de l'assurance soit dynamique et axée sur le client, assurant ainsi à la SCHL un avantage concurrentiel—et sa part du marché de l'assurance prêt hypothécaire en constante évolution. Comme le précise Sharon : « créer et maintenir des liens solides avec les personnes-clés et les décideurs des établissements de prêt hypothécaire est un facteur déterminant dans l'atteinte de nos objectifs. » **P**

# UNDERWRITING

## ASSESSING RISK AND INSURING MORTGAGE LOANS

For CMHC's Underwriting group, the name of the game is always striving to be better, working together as a national team to achieve consistency and quality across the country, and to be what National Manager Mark McInnis calls "the five attributes of excellent client service: Responsible, Courteous, Reliable, Fast and Proactive."

The role of Underwriting is to evaluate the level of risk involved in insuring specific mortgages, and to approve insurance on homeowner and rental mortgages. Like many other functions within the Corporation, the vast majority of the over 200 employees who make up Underwriting work in the field, operating out of one of the five Regional Centres. According to Mark, this gives CMHC the advantage of having local experts available to our lending clients, on a timetable that works best for them.

"The ability to provide consistent, client-focused service is essential to how we do business," he explains. "All our regional teams work together to help each other, and to ensure that excellent client service is achieved."

For example, Underwriting is "open for business" from 8 to 8 Mondays to Fridays as well as on Saturdays, 52 weeks a year. To compensate for time zone differences or events like corporate training, power outages and blizzards, one region will often take over for another, to ensure that CMHC's clients never experience an interruption in the level, quality or consistency of service they're accustomed to receiving.

Underwriting is comprised of three core areas: Homeowner Underwriting, Rental Underwriting and Underwriting for Portfolio loans.

The underwriting of homeowner loans —what Mark calls "the bread and butter of the Insurance Sector"—entails

assessing the risks associated with homeowner loans, including how they relate to the individual borrower, the property in question and the market in general.

"Thanks to CMHC's groundbreaking **emili** on-line automated approval system, over half of all homeowner loans are automatically approved in seven seconds or less," Mark explains. "The remaining loans are referred to one of the 140 Residential Underwriters for further evaluation. Currently, 95 per cent of applications receive a response in less than two hours, and 90 per cent are approved within a maximum of four hours. In addition, 95 per cent of the 200,000 telephone calls received from lenders each year on specific loan insurance applications are answered within 20 seconds or less".

On the rental side, a team of approximately 60 Multiple Underwriters across Canada work to assess risk and insure mortgage loans for rental properties, condominiums, and nursing and retirement homes. These complex transactions often involve large properties with loan amounts in the millions of dollars, and require the specific expertise that the Corporation's multiple underwriters exhibit every day.

CMHC's Portfolio Insurance program, meanwhile, allows lenders to insure pools of previously uninsured low-ratio mortgage loans, to benefit from capital relief and make them available for securitization. Introduced more than 10 years ago, the program offers lenders a practical and cost-effective way to manage their security, liquidity and capital requirements.



Mark McInnis (photo: André Mondou)

In 2004, a total of over 650,000 loans were processed in all regions, making it possible for millions of Canadians across the country to be able to afford a home of their own sooner—and for less. In addition, Underwriting also works in close cooperation with Assisted Housing, to help create more affordable housing across Canada.

As Mark says: "In cooperation with other areas within the sector and across the Corporation, the work of the Underwriting team has made a real difference in the lives of our fellow Canadians, and helped improve the quality of life for countless Canadian individuals and families across the country." **P**

## SOUSCRIPTION

## ÉVALUATION DU RISQUE ET ASSURANCE DE PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

Pour la Division de la souscription, la règle consiste à toujours faire mieux, à collaborer à titre d'équipe nationale pour assurer uniformité et qualité à l'échelle du pays et à respecter ce que le directeur national Mark McInnis appelle « les cinq attributs de l'excellence en service à la clientèle : responsable, courtois, fiable, rapide et proactif ».

Le rôle de la Souscription est d'évaluer le niveau de risque que comporte l'assurance prêt hypothécaire et d'approuver l'assurance de prêts hypothécaires pour immeubles locatifs et logements de propriétaires-occupants. Comme dans beaucoup d'autres groupes de la Société, la grande majorité du personnel de la Souscription — plus de 200 employés — travaille à partir des cinq centres régionaux. Selon Mark, cela donne à la SCHL l'avantage d'avoir localement des spécialistes à la disposition de ses clients prêteurs, selon un horaire qui leur convient.

« La capacité de fournir un service uniforme et axé sur le client détermine notre façon de travailler, explique-t-il. Nos équipes régionales travaillent en collaboration pour s'entraider et assurer un excellent service à la clientèle. »

Par exemple, la Souscription est « ouverte » de 8 h à 20 h, du lundi au vendredi, de même que le samedi, et ce, 52 semaines par année. Pour contrebalancer l'effet des décalages entre fuseaux horaires ou des événements tels que les séances de formation, les pannes de courant et les tempêtes de neige, les régions se secondent l'une l'autre de sorte que les

clients de la SCHL ne subissent aucune interruption de service ni de rupture par rapport à ce qu'ils reçoivent habituellement du point de vue qualité ou uniformité.

La Souscription se compose de trois activités de base : souscription de prêts aux propriétaires, souscription de prêts locatifs et souscription pour portefeuille de prêts.

La souscription de prêts aux propriétaires — ce que Mark appelle « le pain et le beurre du Secteur de l'assurance » — implique l'évaluation des risques liés aux prêts aux propriétaires-occupants, notamment en ce qui a trait à l'emprunteur, à la propriété en question et au marché en général.

« Grâce à **emili**, le système révolutionnaire de la SCHL permettant l'approbation automatisée des demandes d'assurance prêt hypothécaire, plus de la moitié des demandes d'assurance prêt pour propriétaires-occupants sont approuvées automatiquement en l'espace de sept secondes ou moins, explique Mark. Les autres demandes sont confiées à l'un ou l'autre des 140 souscripteurs résidentiels pour évaluation complémentaire. Actuellement, 95 % des demandes sont traitées en moins de deux heures, et 90 %, approuvées en un maximum de quatre heures. De plus, 95 % des 200 000 appels reçus des prêteurs, chaque année, au sujet de demandes d'assurance prêt sont traités en 20 secondes ou moins. »

Du côté des immeubles locatifs, l'équipe se compose, à l'échelle du Canada, de quelque 60 souscripteurs dont la tâche est d'évaluer le risque et d'assurer les prêts hypothécaires pour logements

locatifs, logements en copropriété, centres d'hébergement et habitations pour retraités. Ces transactions complexes visent souvent de grandes propriétés valant des millions de dollars, qui nécessitent des compétences précises dont les souscripteurs de logements collectifs de la SCHL font montre quotidiennement.

Notre Programme d'assurance de portefeuille permet aux prêteurs de faire assurer des blocs de prêts hypothécaires à faible rapport prêt-valeur précédemment non assurés, pour bénéficier d'un allègement en matière d'exigences de fonds propres, et de procéder à la titrisation de ces blocs. Implanté il y a plus de 10 ans, ce programme offre aux prêteurs une façon pratique et avantageuse de gérer leur situation financière, leurs liquidités et leurs besoins de capitaux.

En 2004, plus de 650 000 demandes d'assurance ont été traitées dans l'ensemble des régions, permettant à des millions de Canadiens à l'échelle du pays d'accéder à la propriété plus tôt et à moindre coût. Par ailleurs, la Souscription collabore également avec l'Aide au logement en vue de permettre la production d'un nombre accru de logements abordables au Canada.

« En collaboration avec d'autres services tant au sein du Secteur de l'assurance qu'à l'échelle de la Société, le travail de l'équipe de la Souscription a fait toute une différence dans la vie des Canadiens et permis d'améliorer la qualité de vie d'un nombre incalculable de personnes et de familles à l'échelle du pays », de déclarer Mark. **P**

# INSURANCE

## SERVICING

### SERVICING CMHC-INSURED MORTGAGES

Default management and recoveries are an important part of CMHC's Insurance business. By helping to prevent defaults and maximizing recoveries, we help keep the cost of mortgage insurance as low as possible for all Canadians—and help countless Canadians across the country who find themselves struggling in difficult financial circumstances.

Insurance Servicing is responsible for the application of policies and guidelines for all aspects of both homeowner and multiple CMHC-insured loans, after they have been funded by the Approved Lender.

As National Manager Denys Chamberland says: “an important part of Insurance is to be there for our clients at every stage in the life of a mortgage, not just when the application is being approved.”

“Our role begins once the loan has been approved, and includes everything from default management, claims and recoveries, to managing and selling of properties, carrying out quality assurance and combating mortgage fraud.”

To encompass this wide range of activities, Servicing is comprised of approximately 45 employees in the five Regional Default Management and Real Estate Centres, with another 65 employees at National Office, including the Claims Payment Centre and the National Recoveries Centre.

The Regional Centres are responsible for three primary functions: working with lenders to manage defaults for multiples properties; disposing of real estate that CMHC has acquired from defaulted commercial and residential loans; and managing the portfolio of properties owned by CMHC.

The Claims Payment Centre provides lenders with information, clarification or advice on any questions related to homeowner defaults in addition to the

settlement of insured mortgage claims. When CMHC does receive default claims, they are honored within a maximum of five days.

Finally, the National Recoveries Centre is responsible for collecting against judgements assigned to CMHC on defaulted loans. While some cases do ultimately end up in the hands of collection agencies, the Centre first attempts to reach an agreement that will be both fiscally sound, and flexible to the needs of all parties concerned.

In addition to the Regional Default Management and Real Estate Centres, Insurance Servicing is also responsible for two other essential activities: Quality Assurance and Fraud Management.

Working with the Products and Strategic Direction Division, who are responsible for setting the Sector's Quality Assurance framework, CMHC's extensive Quality Assurance initiatives include biannual reports for major lenders, which provide them with key benchmarks for the performance of their loan portfolios. As a leader in the fight against fraud (*see article on page 22*), CMHC also provides training in fraud awareness and prevention, publishes research on behalf of the industry and maintains a record of all cases of suspected fraud.

But of course, Servicing isn't all about claims, recoveries and default. As Denys explains, Servicing is also committed to doing “everything we can to help lenders and homeowners, both in good times—and in bad.”

For example, Servicing works with Assisted Housing to help financially troubled affordable housing projects find



Denys Chamberland (photo: André Mondou)

workable solutions. Then there was the case of the District of Tumbler Ridge, a northern B.C. mining town that was facing a dire situation when the mines that employed nearly the entire town closed. CMHC formed a partnership with the community that allowed them to hold onto their properties as they engaged in an aggressive marketing campaign. Five years later, the last house has been sold, and a potential ghost town has been transformed into a vibrant and renewed community.

As Denys is the first to say, these are just a few examples of ways Servicing is working to help Canadians across the country.

“Terms like Recoveries and Default can sometimes have a negative connotation,” he explains. “But what we're really here for is to help both our lender clients and Canadian homeowners at every step in the lifecycle of a mortgage, to help ensure the success of the Canadian mortgage industry, and so that more families can stay in their homes in times of trouble.” **P**

## ADMINISTRATION

## ADMINISTRATION DES PRÊTS HYPOTHÉCAIRES ASSURÉS PAR LA SCHL

La gestion des cas de défaut et les recouvrements constituent une part importante des activités d'assurance de la SCHL. En prévenant les premiers et en maximisant les seconds, nous contribuons à maintenir le coût de l'assurance prêt hypothécaire aussi bas que possible, et soutenons, à l'échelle du pays, un grand nombre de Canadiens éprouvant des difficultés financières.

L'Administration de l'assurance est chargée de l'application des directives et lignes de conduite en ce qui a trait à tous les aspects des prêts assurés par la SCHL visant les logements pour propriétaires-occupants et les collectifs d'habitation, à partir du moment où le financement est consenti par le prêteur agréé. « Notre rôle est, pour une bonne part, d'être aux côtés de nos clients pendant toute la durée du prêt hypothécaire, non pas seulement au moment de l'approbation de la demande », souligne Denys Chamberland, directeur national.

« Nous entrons en scène dès que le prêt est approuvé. Nous nous occupons de la gestion des cas de défaut, des demandes de règlement et des recouvrements, de même que de la gestion et de la vente des propriétés. Nous veillons aussi à l'assurance de la qualité, tout en luttant contre la fraude hypothécaire. »

Pour assumer ce grand éventail d'activités, l'Administration de l'assurance dispose d'une équipe de 45 employés en régions, répartis dans les cinq Centres des propriétés immobilières et de la gestion des cas de défaut, et de 65 employés au Bureau national, en tenant compte du Centre de règlement des demandes et du Centre national de recouvrement.

Les centres régionaux ont trois fonctions principales : collaborer avec les prêteurs pour gérer les cas de défaut visant les collectifs d'habitation, vendre les propriétés commerciales ou résidentielles acquises par la SCHL par

suite de cas de défaut et gérer le parc de logements appartenant à la SCHL.

Outre le traitement des demandes de règlement des prêts assurés, le Centre de règlement des demandes s'occupe de fournir aux prêteurs des renseignements, des éclaircissements ou des conseils sur toutes questions relatives aux cas de défaut de propriétaires-occupants. À partir du moment de leur réception, les demandes de règlement sont traitées en un maximum de cinq jours.

Le Centre national de recouvrement, pour sa part, est chargé d'assurer le recouvrement, en application des jugements rendus en faveur de la SCHL relativement aux prêts en défaut. Si certains dossiers finissent par être confiés à des agences de recouvrement, il n'en demeure pas moins que le Centre tente d'abord de parvenir à une entente qui soit à la fois adéquate financièrement et respectueuse des besoins de toutes les parties concernées.

En plus des Centres des propriétés immobilières et de la gestion des cas de défaut situés dans les régions, l'Administration de l'assurance est également chargée de deux autres activités primordiales : l'assurance de la qualité et la gestion des fraudes.

L'Administration de l'assurance travaille en collaboration avec la Division des produits et orientations stratégiques, dont la tâche est de définir le cadre de référence du Secteur en matière d'assurance de la qualité. Les initiatives de la SCHL à ce chapitre comportent des rapports semestriels à l'intention des principaux prêteurs, indiquant la situation de leur portefeuille de prêts par rapport à des indices de référence. En tant que chef de file dans la lutte contre la fraude (*voir l'article à la page 23*), la SCHL dispense en outre des formations de sensibilisation à la fraude ainsi de prévention des fraudes, publie des études pour le compte du secteur du crédit

hypothécaire et tient un recueil de tous les cas d'escroquerie présumée.

Il est évident que l'Administration de l'assurance ne se limite pas au traitement des demandes de règlement, aux recouvrements et à la gestion des cas de défaut. Comme Denys l'explique, il s'agit également de « faire tout ce qui est possible pour aider les prêteurs et les propriétaires-occupants, aussi bien quand ça va bien que quand ça va mal ».

Par exemple, l'Administration de l'assurance collabore avec l'Aide au logement pour aider les ensembles de logements abordables en difficulté financière à trouver des solutions viables. Il y a eu également le cas de cette localité minière du nord de la Colombie-Britannique — District of Tumbler Ridge — laquelle s'est retrouvée dans une situation déplorable lorsque les mines qui employaient la quasi-totalité de la population de l'endroit ont fermé.

La SCHL a formé un partenariat avec la collectivité, qui a permis aux gens de conserver leur propriété pendant qu'une dynamique campagne de marketing était mise en branle. Cinq ans plus tard, la dernière maison était vendue et ce qui menaçait de devenir une ville fantôme s'est finalement transformé en collectivité nouvelle et pleine de vie.

Comme Denys aime le rappeler, ce ne sont là que quelques exemples de ce que fait l'Administration de l'assurance pour aider les Canadiens à l'échelle du pays.

« Des termes tels que recouvrements et cas de défaut peuvent parfois avoir une connotation négative, explique-t-il. Notre rôle est véritablement d'aider à la fois nos clients prêteurs et les propriétaires-occupants à chaque étape du cycle de vie du prêt hypothécaire, de manière à contribuer à la réussite du secteur canadien du crédit hypothécaire et à permettre qu'un nombre accru de familles puissent demeurer chez elles dans les moments difficiles. » **P**

# WORKING TOGETHER TO FIGHT MORTGAGE FRAUD

In the mortgage industry as in any business, fraud is an unavoidable fact of life. At CMHC, however, a number of employees from across several business lines, sectors and regions have come together, to help lead the fight against mortgage fraud in Canada.

CMHC has long been a leader in fraud prevention in the Canadian mortgage industry. Working with Approved Lenders and law enforcement, CMHC offers a number of important fraud-fighting tools and initiatives, including:

- Carrying out nationwide training and awareness programs to assist lenders and brokers in detecting and preventing fraud and misrepresentation, and identifying indoor marijuana grow operations;
- Funding research on a variety of topics related to mortgage fraud;
- Investigating all cases of suspected fraud or misrepresentation that are discovered by CMHC, reported by lenders or provided by other third parties such as police or industry regulatory and investigative bodies;
- Providing information to Approved Lenders so that they can better understand how mortgage fraud impacts their own portfolios, and identify which areas of their business are most vulnerable to fraud;
- Participating actively in the Canadian Institute of Mortgage Brokers and Lenders (CIMBL) Professional Standards Committee, which was created to reduce industry exposure to fraud; and
- Reporting all cases of suspected fraud to law enforcement agencies, prosecuting where possible and providing ongoing assistance to law enforcement and other industry regulatory bodies.

## “PREVENTION IS THE KEY”

According to Marie Dyck, Senior Advisor Fraud, Insurance Servicing, National Office, when it comes to mortgage fraud, “prevention is the key.”

“The best way to fight fraud is to detect it *before* the mortgage is funded,” she explains. “That’s why our focus is on working co-operatively with lenders and industry partners to put a stop to mortgage fraud before it occurs.”

To this end, CMHC has implemented a fraud prevention training program, aimed primarily at front line lenders. Provided by Business Development Officers across the country, the training offers an overview of the types of fraud that occur in Canada, as well as concrete, practical tips on how to identify and prevent fraud.

Because it is available across the country, the program allows CMHC to develop targeted training programs and respond quickly to any request for lender training. According to Marie, this allows CMHC to “get the right information to the people who have the best opportunity to detect fraud at the application stage, before the loan is funded.”

## GETTING THE WORD OUT ACROSS THE COUNTRY

To help get the word out as quickly and effectively as possible, Marie has trained Business Development Teams in each



Marie Dyck

region in facilitating these presentations for their clients. A good example is B.C.’s Manager of Business Development, Deborah Hall, who has ensured this training is effectively delivered across the province.

“Over the past seven or eight months, I’ve presented to more than 1,000 lenders and brokers in British Columbia,” Deborah says. “The response has been overwhelming, and requests to present the information keep coming in.”

“The success of this initiative represents an extraordinary new resource in the fight against fraud, not to mention good business development work for CMHC’s mortgage insurance business. With this kind of success, there’s no doubt that other Regions are following the same path.”

## FIGHTING FRAUD—AND GROW-OPS

In addition, CMHC is also playing a key role in helping lenders become more informed about homes that have been used as residential marijuana growing operations, or “grow-ops.”

According to National Office Policy and Research Division’s Virginia Salares, the RCMP and Criminal Intelligence Service of Canada “estimate that, at any one time, there are between 50,000 and 100,000 homes operating as grow-ops or narcotics labs in Canada.”

“In addition to the illegal nature of their activities, these make-shift grow-ops can pose serious electrical and fire hazards and health risks for future homebuyers who may not know what the house they’re purchasing was previously used for.”

In cooperation with the RCMP and external consultants, the Research and Information Transfer Division



Deborah Hall

# COOPÉRATION DANS LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE HYPOTHÉCAIRE

Dans le secteur hypothécaire comme dans tout autre domaine d'activité, la fraude est une réalité inévitable de la vie. C'est dans ce contexte qu'à la SCHL un certain nombre d'employés provenant de différents services et régions ont joint leurs efforts pour prêter main forte dans la lutte contre la fraude hypothécaire au Canada.

La SCHL est depuis longtemps en tête de peloton dans la prévention des fraudes au sein du secteur canadien du crédit hypothécaire. Travaillant en collaboration avec les prêteurs agréés et les autorités policières, la SCHL propose un certain nombre d'initiatives et d'outils importants pour lutter contre la fraude, à savoir :

- tenue de séances de formation et de sensibilisation, à l'échelle du pays, pour aider les prêteurs et les courtiers à déceler et à prévenir les fraudes et les fausses déclarations et à mettre au jour la culture de la marijuana dans les habitations;
- financement d'études portant sur divers sujets se rapportant à la fraude hypothécaire;
- enquête sur tous les cas de fraude ou de fausse déclaration présumée qui sont décelés par la SCHL, signalés par les prêteurs ou rapportés par des tiers tels que la police ou les organismes de réglementation ou d'enquête du secteur hypothécaire;
- diffusion d'information aux prêteurs agréés de sorte qu'ils comprennent mieux les répercussions que la fraude hypothécaire a sur leurs propres portefeuilles et puissent trouver les secteurs de leur entreprise qui sont les plus vulnérables à la fraude;
- participation active au sein du Comité des normes professionnelles de l'Institut canadien des courtiers et des prêteurs hypothécaires (ICCPH), lequel a été créé pour réduire le risque de fraude auquel le secteur est exposé;

- déclaration aux autorités policières de tous les cas de fraude présumée, en intentant des poursuites lorsque cela est possible et en coopérant continuellement avec la police et les organismes de réglementation du secteur.

## « LA PRÉVENTION EST VRAIMENT LA CLÉ »

Selon Marie Dyck, conseillère principale, Fraude, auprès de l'Administration de l'assurance, au Bureau national, en matière de fraude hypothécaire, « la prévention est vraiment la clé ».

« La meilleure façon de lutter contre la fraude est de la déceler *avant* que le prêt hypothécaire ne soit versé, explique-t-elle. C'est pourquoi on s'applique à coopérer avec les prêteurs et les autres partenaires sectoriels pour contrer la fraude avant qu'elle n'ait lieu. »

À cette fin, la SCHL a instauré un programme de prévention des fraudes destiné principalement aux prêteurs de première ligne. Dispensée par les agents de développement des affaires à l'échelle du pays, cette formation offre une vue d'ensemble des différents types de fraude connus au Canada, ainsi que des conseils pratiques et concrets sur la façon de déceler et de prévenir la fraude.

Étant donné que le programme est offert dans tout le pays, la SCHL peut personnaliser la formation et donner suite rapidement à toute demande de formation formulée par les prêteurs. Selon Marie, cela permet à la SCHL de « donner la bonne information aux gens qui sont les mieux situés pour déceler les fraudes à l'étape de la demande de prêt, avant que celui-ci ne soit versé ».

## DIFFUSER L'INFORMATION PARTOUT AU PAYS

Pour assurer la diffusion de l'information le plus rapidement et le plus efficacement possible, Marie a assuré la formation

des équipes de développement des affaires dans chaque région pour qu'ils puissent animer les présentations destinées à leurs clients. Deborah Hall, directrice du Développement des affaires en Colombie-Britannique, est un bon exemple, qui a veillé à ce que cette formation soit dispensée dans tous les coins de la province.

« Au cours des sept ou huit derniers mois, j'ai présenté mon exposé à plus de 1 000 prêteurs et courtiers en Colombie-Britannique, a déclaré Deborah. La réaction est extraordinaire, et nous n'arrêtons pas de recevoir des demandes pour faire d'autres exposés. »

« Le succès de cette initiative renforce nos rangs de façon extraordinaire dans la lutte contre la fraude, sans compter que cela constitue un bon travail de développement des affaires en faveur de l'assurance prêt hypothécaire de la SCHL. Avec un tel succès, il est certain que d'autres régions emboîteront le pas. »

## LUTTER CONTRE LA FRAUDE ET LA CULTURE DE LA MARIJUANA DANS LES HABITATIONS

De plus, la SCHL aide activement les prêteurs à être plus au fait de la culture de la marijuana dans les habitations.

Selon Virginia Salares, de la Division des politiques et de la recherche, la GRC et le Service canadien de renseignements criminels

« estiment que le nombre d'habitations utilisées au Canada pour la culture de la marijuana ou comme laboratoires de stupéfiants se situe en permanence entre 50 000 et 100 000 ».



Virginia Salares

(photo : André Mondou)

carried out an extensive investigation into 10 houses that had been used as grow-ops, in order to determine the nature and extent of the damage, identify indoor air quality problems and establish a methodology for

the inspection and rehabilitation of the homes. Through Marie and her colleagues in Insurance across the country, that information will now be able to be shared with lenders and other stakeholders across Canada.

“This is an excellent example of how different areas within CMHC, as well as different regions across the country, are working together to benefit both Canadian homeowners, and the Canadian housing industry,” Virginia says. **P**

## SETTING A NEW STANDARD FOR SUSTAINABILITY

**O**n July 20th, the Honourable Joe Fontana announced the contribution of \$1 million to launch the first phase of the new Net Zero Energy Healthy Housing initiative—a public-private partnership aimed at building healthier, more energy-efficient and more sustainable homes and communities across Canada.

The goal of the initiative is to build on advances in housing efficiency and integrated renewable energy technologies in order to encourage the creation of homes that produce as much energy as they consume on an annual basis, resulting in a zero net consumption of energy for heating and electricity. The initiative will also target the reduced consumption of other key resources, such as land, water, building materials, natural habitat and infrastructure.

The first phase of the initiative will see zero energy healthy home demonstrations integrated into sustainably planned communities across Canada within the next 18 months. This will be followed by a community-scale demonstration of 1,500 homes involving all provinces and territories, to be started within five years.

As part of the federal government’s overall strategy for addressing climate change, the ultimate goal of the initiative is to build capacity for the broad-scale, long-term development of affordable, sustainable housing and communities. Once in place, the initiative will play a key role in helping to reduce energy use in Canadian homes, support our growing renewable energy and sustainable housing industries, and help Canada



Standing behind solar panel technology from ARISE Technologies Corporation and Spherical Solar Power from left to right: Gordon Shields, Co-ordinator, Net Zero Energy Home Coalition; Rob McMonagle, Executive Director, Canadian Solar Industries Association; Minister Fontana; Paul Hunt, Vice-President, Climate Change Central; Carlos Fernandez-Espinola, Spherical Solar Power; Tom Krizsan, President, Thomasfield Homes.

Debout, derrière des panneaux solaires d'ARISE Technologies Corporation et de Spherical Solar Power, de gauche à droite : Gordon Shields, coordonnateur, Net Zero Energy Home Coalition; Rob McMonagle, directeur administratif, Association des industries solaires du Canada; ministre Fontana; Paul Hunt, vice-président, Climate Change Central; Carlos Fernandez-Espinola, Spherical Solar Power; Tom Krizsan, président, Thomasfield Homes.

meet its Kyoto commitments to reduce our greenhouse gas (GHG) emissions.

“This announcement is an early indicator of a Canadian vision for sustainable community development, and a signal to industry and consumers that the government is committed to ensuring that sustainable housing is part of our future,” explains Thomas Green, Senior Researcher, Housing Technology, Policy and Research Division.

“The technology is available, and there are builders who are ready to start building tomorrow. Our job is to educate consumers, help industry to deliver this vision, facilitate the process, and make sure that we achieve a sustainable and marketable housing solution. After all, if consumers aren’t interested in buying these homes, then the solution isn’t sustainable!” **P**



« Outre le fait qu'elles sont illicites, ces activités présentent de graves risques d'incident électrique ou d'incendie, de même que des risques à la santé pour les futurs propriétaires qui ne sauront vraisemblablement pas l'utilisation qui a été faite de l'habitation qu'ils sont en train d'acquérir. »

En coopération avec la GRC et des consultants externes, la Division

de la recherche et de la diffusion de l'information a examiné en détail 10 maisons qui avaient été utilisées pour la culture de la marijuana, pour déterminer la nature et l'étendue des dommages, cerner les problèmes de qualité de l'air intérieur et établir une marche à suivre pour l'inspection et la remise en état de telles habitations. Par l'entremise de Marie et de ses collègues du domaine

de l'assurance à l'échelle du pays, cette information pourra désormais être partagée avec les prêteurs et d'autres intervenants partout au Canada.

« C'est un excellent exemple de la manière dont différentes fonctions de la SCHL et différentes régions du pays collaborent, et ce, pour le bien tant des propriétaires canadiens que du secteur canadien de l'habitation », de conclure Virginia. **P**

Thomas Green (photo : André Mondou)

## NOUVELLE NORME EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

**L**e 20 juillet, l'honorable Joe Fontana a annoncé le versement d'une contribution de un million de dollars afin de lancer la première phase de l'initiative de la maison saine à consommation énergétique nette zéro, fruit d'un partenariat public-privé devant mener à la réalisation de maisons et de collectivités plus saines, plus éconergétiques et plus durables dans tout le Canada.

Cette initiative a pour but de tirer avantage des progrès réalisés en matière d'efficacité énergétique résidentielle et dans le domaine des techniques intégrées d'exploitation des énergies renouvelables, afin d'encourager la création de maisons qui produisent autant d'énergie qu'elles en consomment sur une année, de manière à obtenir une consommation nette zéro d'énergie pour les besoins en chauffage et en électricité. Cette initiative vise aussi à réduire la consommation d'autres ressources importantes, telles que les sols, l'eau, les matériaux de construction, les habitats naturels et les infrastructures.

La première phase de l'initiative sera consacrée à organiser, au cours des 18 prochains mois, des démonstrations de maisons saines à consommation

énergétique nette zéro intégrées à des collectivités aménagées dans le respect des principes du développement durable partout au Canada. Cette phase sera suivie, d'ici cinq ans, par une démonstration à l'échelle de la collectivité portant sur 1 500 maisons et à laquelle participeront toutes les provinces et tous les territoires.

Dans le cadre de la stratégie globale du gouvernement fédérale destinée à faire échec au changement climatique, le but ultime de l'initiative sera de se donner, à long terme et à grande échelle, la capacité d'aménager des habitations et des collectivités à la fois durables et abordables. Une fois en place, cette initiative contribuera de façon déterminante à réduire la consommation d'énergie dans les habitations du Canada, à soutenir l'essor du secteur des énergies renouvelables et des maisons durables, et à aider le Canada à respecter ses engagements de Kyoto à l'égard d'une réduction de nos émissions de gaz à effet de serre (GES).

« Cette annonce se veut une première indication d'une façon de voir du Canada par rapport à l'aménagement de

collectivités durables, de même qu'un signal adressé aux gens de l'industrie et aux consommateurs selon lequel le gouvernement est déterminé à faire en sorte que les habitations durables fassent partie de notre avenir », a expliqué Thomas Green, chercheur principal, Technologie du bâtiment, Division des politiques et de la recherche.

« Nous possédons la technologie, et des constructeurs sont déjà prêts à bâtir ce genre de maison dès demain. Il est de notre devoir d'éduquer les consommateurs et de soutenir l'industrie pour qu'elle donne corps à cette vision, de faciliter le processus et de nous assurer que la solution que nous proposons pour ces habitations est durable et commercialisable. Après tout, si les consommateurs ne sont pas intéressés à acheter ces maisons, cette solution ne saurait être durable! **P**



# HABITAT BUILDS HOMES— AND HOPE—IN ONTARIO

This past June, several families in need in the communities of Windsor and Toronto earned both a new home and new hope, thanks to their own hard work—and the work of Habitat for Humanity Canada.

An independent, non-profit housing program dedicated to the elimination of sub-standard housing, Habitat for Humanity builds homes in partnership with community volunteers, private sector partners and the “sweat equity” of the families themselves. Homeowners are selected on the basis of their need for affordable housing, their ability to repay a Habitat no-interest mortgage and cover the normal expenses associated with homeownership, and their willingness to contribute 500 hours of volunteer labour towards building their own home, or that of another family.

Since it was founded in 1976, Habitat for Humanity has built more than 200,000 homes in some 100 countries around the world. In Canada, 30,000 volunteers have built more than 850 homes to date, and there are Habitat for Humanity affiliates, campus chapters and/or ReStores in all 10 provinces as well as the Yukon and Nunavut Territories.

## JIMMY CARTER WORK PROJECT A FIRST FOR WINDSOR

The Windsor-Essex Habitat affiliate has built 31 houses throughout the area over the past 10 years. This year, however, was particularly special for the community, as it participated in the first-ever Canadian-American joint Habitat for Humanity Jimmy Carter Work Project (JCWP).

The Jimmy Carter Work Project has become the largest annual Habitat event in the world. This year, the two-week event saw 238 quality and affordable homes built for families in

need in Windsor, Detroit and 50 other locations throughout Michigan.

The Windsor build involved hundreds of volunteers, community partners, corporate sponsors and partner families, who built six semi-detached homes between June 11-24. On June 23, former U.S. President and Nobel Laureate Jimmy Carter and his wife Rosalynn were joined by CMHC Chairman Dino Chiesa and President Karen Kinsley, OBC General Manager Peter Friedmann, former Governor General Ed Schreyer and David Hughes, President and CEO of Habitat for Humanity Canada, to celebrate the completion of the houses—and welcome the families to their new homes.

CMHC’s involvement in the build was organized by Judy Binder, District Manager for Southwestern

Ontario, along with Windsor Business Development Officer Sue Dinchik and the Communications and Marketing team in Ontario. In addition to sponsoring one of the six homes, CMHC invited and coordinated teams of lender clients to participate as volunteers alongside Business Development staff. Professional Services staff volunteered their time and expertise to lead the volunteers working on the houses.

“I know I speak on behalf of everyone here when I say that it is a great honour to have former U.S. President Jimmy Carter and his wife, Rosalynn, here with us,” noted CMHC Chairman Dino Chiesa in his opening remarks. “Your tireless work for Habitat for Humanity over the past 20 years has made a real difference in the lives of so many families.”



First row, from left to right: Amy Wong, Connie Wong, Bonnie Wong, Karen Kinsley, Dino Chiesa, Peter Friedmann, with OBC staff and Habitat volunteers, in front of the Wong’s new home in Windsor.

Première rangée, de gauche à droite : Amy Wong, Connie Wong, Bonnie Wong, Karen Kinsley, Dino Chiesa, Peter Friedmann, avec des employés du CAO et des bénévoles d’Habitat, devant la nouvelle demeure des Wong, à Windsor.



Jimmy Carter addressing the audience in Windsor.

Jimmy Carter s’adresse à l’auditoire, à Windsor.

# DES MAISONS ET DE L'ESPOIR GRÂCE À HABITAT POUR L'HUMANITÉ

En juin de cette année, à Windsor et à Toronto, plusieurs familles dans le besoin ont travaillé pour obtenir une nouvelle maison et ont vu naître un nouvel espoir grâce à leurs efforts et à l'organisme Habitat pour l'humanité Canada.

Habitat pour l'humanité, un organisme sans but lucratif indépendant voué à l'élimination des logements non conformes aux normes, construit des maisons en collaboration avec des bénévoles de la collectivité, des partenaires du secteur privé et les familles mêmes qui fournissent une « mise de fonds en travail ». Les propriétaires-occupants sont choisis en fonction de leur besoin d'un logement abordable, de leur capacité de rembourser un emprunt hypothécaire sans intérêt accordé par Habitat et de payer les dépenses normales liées à la propriété; ils doivent aussi accepter d'effectuer bénévolement 500 heures de dur labeur pour construire leur propre maison ou celle d'une autre famille.

Depuis sa création en 1976, Habitat pour l'humanité a bâti plus de 200 000 maisons dans quelque 100 pays. Au Canada, 30 000 bénévoles ont construit plus de 850 maisons jusqu'à présent, et il y a des affiliés de Habitat pour l'humanité, des sections de campus universitaires et(ou) des dépôts ReStore dans les 10 provinces ainsi qu'au Yukon et au Nunavut.

## LE JIMMY CARTER WORK PROJECT : UNE PREMIÈRE POUR WINDSOR

Habitat pour l'humanité, section de Windsor-Essex, a construit 31 maisons dans la région au cours des 10 dernières années. Cette année, toutefois, a été très spéciale pour la collectivité, puisqu'elle a participé au tout premier projet conjoint canado-américain « Jimmy Carter Work Project » (JCWP).

Le JCWP est devenu le plus important projet annuel d'Habitat pour l'humanité au monde. Cette année, 238 maisons abordables de qualité ont été construites pour des familles dans le besoin à Windsor, Detroit et dans 50 autres localités du Michigan pendant cet événement de deux semaines.

À Windsor, des centaines de bénévoles, de partenaires communautaires, d'entreprises commanditaires et de familles partenaires ont construit six maisons jumelées entre le 11 et le 24 juin. Le 23 juin, Jimmy Carter, ancien président des États-Unis et lauréat d'un prix Nobel, et son épouse Rosalynn, se sont joints à Dino Chiesa, président du Conseil d'administration de la SCHL, à Karen Kinsley, présidente de la SCHL, à Peter Friedmann, directeur général du CAO, à Ed Schreyer, ancien Gouverneur général du Canada, et à David Hughes, président-directeur général de Habitat pour l'humanité Canada, pour célébrer l'achèvement des maisons et souhaiter la bienvenue aux familles dans leurs nouveaux foyers.

La participation de la SCHL à la construction a été organisée par Judy Binder, directrice de district pour le sud-ouest de

l'Ontario, en collaboration avec Sue Dinchik, agente du Développement des affaires de Windsor, et l'équipe des communications et du marketing. En plus de commanditer l'une des six maisons, la SCHL a invité des équipes de prêteurs clients à participer en tant que bénévoles aux côtés d'employés du Développement des affaires et a assuré leur coordination, et des employés des Services professionnels ont donné bénévolement de leur temps et de leurs compétences pour diriger les bénévoles travaillant à la construction des maisons.

« Je sais que je parle au nom de toutes les personnes ici présentes lorsque je dis que c'est un grand honneur de compter parmi nous l'ancien président des États-Unis, Jimmy Carter, et son épouse Rosalynn », a déclaré Dino Chiesa, président du Conseil d'administration de la SCHL, lors de son mot d'ouverture. « Votre travail inlassable pour Habitat pour l'humanité ces 20 dernières années a réellement fait la différence dans la vie de nombreuses familles. »

L'ancien président Carter a, pour sa part, indiqué que lui et son épouse éprouaient « beaucoup de joie à servir ceux qui ont trop peu de défenseurs et trop peu de soutien dans ce monde. Tant et aussi longtemps que nous le pourrons, nous continuerons de construire des maisons, de donner de l'amour et de l'espoir, et de faire de notre mieux afin d'aider Habitat pour l'humanité à créer un monde meilleur et plus compatissant ».

« À l'instar des autres programmes d'Habitat pour l'humanité, le Jimmy Carter Work Project construit plus que des maisons », explique le président d'Habitat, David Hughes. « Il permet de renforcer les collectivités, de façonner des rêves et de restaurer la confiance des gens les uns à l'égard des autres – une famille et une maison à la fois. »

Connie Wong, qui élève seule ses deux filles, Bonnie 12 ans et Amy 10 ans, formait la famille partenaire d'Habitat qui a travaillé



Le président du Conseil d'administration de la SCHL, Dino Chiesa, remet à la famille partenaire le *Manuel du propriétaire-occupant* que publie la SCHL.

Chairman of CMHC's Board, Dino Chiesa, providing the partner family with a CMHC *Homeowner's Manual*.

For his part, former President Carter expressed the “great joy” he and his wife have found in “serving those who have too few advocates, too few friends, in this world. As long as we are able, we will keep on building, hammering out love and hope and houses, doing what we can to help Habitat for Humanity build a better and more caring world.”

“Like other Habitat for Humanity programs, the Jimmy Carter Work Project builds more than just homes,” explained Habitat President, David Hughes. “It forms stronger communities, shapes dreams and rebuilds our faith in one another—one family and one house at a time.”

Connie Wong, a single mother, and her daughters Bonnie, 12 and Amy, 10 are the Habitat partner family who worked alongside CMHC staff to build their new home. When Connie decided to apply to partner with Habitat she consulted with her daughters, showing them the neighbourhood and discussing their responsibilities towards Habitat. They are very happy to now have a home to call their own.

## BREAKING RECORDS IN TORONTO

In Toronto, the lives of 10 families were changed forever this summer when they were handed the keys to their new homes at the largest ever Habitat build in Canada.

Worth over \$2.3 million, the 2.1 acres in the McLevin Woods area of Scarborough was originally made available to Habitat for Humanity Toronto by Canada Lands Company, under the Surplus Federal Real Property for Homelessness Initiative, a key part of the Government of Canada’s National Homelessness Initiative.

Now in its third year, the McLevin Woods build is creating homes for 40 families. CMHC sponsored one of the first 10 new homes to be dedicated. The remaining homes will be dedicated later this year. About 100 CMHC employees and clients participated in the build in each of the past two years.

“Affordable housing is an essential part of building healthy, sustainable communities across the country,” said Ontario Business Centre General Manager Peter Friedmann, who joined Habitat Toronto CEO Neil

Hetherington and MP Derek Lee at the dedication ceremony.

“CMHC is proud to work with an organization like Habitat, which has done so much to help create true miracles in the lives of countless Canadian families.”

“2005 is the year of dedications for Habitat Toronto,” added

Mr. Hetherington. “It is the year that the lives of over 200 men, women and children will be permanently changed as they move from poverty housing into their own simple, decent home. It all starts today with these 10 families.”

To find out more about Habitat for Humanity or to take part in a build in your area, visit [www.habitat.ca](http://www.habitat.ca) 



## Thunder Bay Charity Golf Classic Raises Funds for Habitat

On June 16th, the inaugural Habitat for Humanity Charity Golf Classic tournament was held in Thunder Bay at the prestigious Whitewater Golf Course, attracting 95 golfers and raising \$20,000 for the local chapter of Habitat for Humanity.

Organized jointly by CMHC, the Thunder Bay Homebuilders’ Association, the Thunder Bay Real Estate Board and Habitat for Humanity Thunder Bay, the tournament also featured 57 sponsors, each of whom provided funds or donated a prize to the event. Warren Philp, Market Analyst with the Thunder Bay Office, served as Chair of the Golf Tournament Committee, while Assisted Housing Officer Heidi Uhlig and Technical Officer Patrick Larocque also volunteered their time on the Committee. Other Thunder Bay Office staff volunteered their time the day of the tournament.

For a first-time event, the tournament was an overwhelming success, and the course has already been booked for next year’s tournament on June 15, 2006.



## Annual Ontario Business Development Tournaments Tee Off for Habitat

This spring and summer, the Ontario Business Development team once again organized a series of 10 charity golf tournaments and one baseball tournament, to raise much-needed funds for Habitat for Humanity Builds throughout the province.

Taking place between late May and the end of September, this year’s tournaments were held across Ontario, including in:

- Toronto (Multiples, Charity Golf and Baseball Tournaments)
- Sudbury
- Hamilton-Niagara
- Ottawa
- Kitchener-Waterloo
- Windsor (Ladies Tournament)
- London
- Oshawa
- Barrie

In total, more than 900 clients teed off for charity, raising more than \$27,000 for Habitat. 



De gauche à droite : Peter Friedmann, directeur général, CAO; Angelina Ritacco, conseillère, Communications, CAO; Andrew McDermott, cabinet du ministre Fontana; Derek Lee, député; Kathie Howes, conseillère, Communications, CAO; Mark Salerno, directeur de district de la SCHL, région du Grand Toronto

From left to right: Peter Friedmann, General Manager, OBC; Angelina Ritacco, Communications Consultant, OBC; Andrew McDermott, Minister Fontana's office; MP Derek Lee; Kathie Howes, Communications Consultant, OBC; Mark Salerno, CMHC District Manager for Greater Toronto

aux côtés du personnel de la SCHL pour construire sa nouvelle maison. Lorsque Connie a décidé de présenter une demande à Habitat pour être un partenaire, elle a consulté ses filles, en leur montrant le quartier et en discutant avec elles de leurs responsabilités à l'égard d'Habitat. Elles sont très heureuses maintenant d'avoir une maison bien à elles.

## DES RECORDS BATTUS À TORONTO

À Toronto, la vie de 10 familles a été changée à tout jamais cet été lorsqu'on leur a remis les clés de leur nouvelle maison dans le

cadre du projet de construction d'Habitat le plus important jamais vu au Canada.

Couvrant 2,1 acres dans le secteur McLevin Woods de Scarborough, le site d'Habitat a été vendu par la Société immobilière du Canada ltée. Le terrain d'une valeur de plus de 2,3 millions de dollars a été mis à la disposition d'Habitat pour l'humanité de Toronto dans le cadre de l'initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri, un volet clé de l'Initiative nationale pour les sans-abri du gouvernement du Canada.

Le complexe résidentiel de McLevin Woods, qui en est maintenant à sa troisième année, crée des maisons pour 40 familles. La SCHL a commandité une des 10 premières maisons neuves à être inaugurées. Les maisons restantes le seront plus tard cette année. Environ 100 employés et clients de la SCHL ont participé à la construction pendant chacune des deux dernières années.

« Le logement abordable est essentiel à l'établissement de collectivités saines et durables dans tout le pays », a dit le directeur général du

Centre d'affaires de l'Ontario, Peter Friedmann, qui s'est joint au p.-d.g. de la section de Toronto d'Habitat pour l'humanité, Neil Hetherington, et au député Derek Lee lors de la cérémonie d'inauguration.

« La SCHL est fière de travailler avec une organisation comme Habitat pour l'humanité qui a tant fait pour aider à réaliser de véritables miracles dans la vie d'innombrables familles canadiennes. »

« L'année 2005 est celle des inaugurations pour Habitat Toronto », a ajouté M. Hetherington. « Cette année, la vie de plus de 200 hommes, femmes et enfants changera de façon permanente lorsqu'ils passeront d'un logement de démunis à leur propre maison simple et décente. Et ça commence aujourd'hui avec ces 10 familles. »

Pour en savoir plus long sur Habitat pour l'humanité ou pour participer à la construction d'une maison dans votre région, visitez le site [www.habitat.ca](http://www.habitat.ca) **P**

## Le Classique de golf de bienfaisance de Thunder Bay recueille des fonds pour Habitat

Le 16 juin, le premier tournoi de golf de bienfaisance à l'intention d'Habitat pour l'humanité a eu lieu à Thunder Bay au prestigieux terrain de golf Whitewater, attirant 95 golfeurs et réunissant 20 000 \$ pour la section locale d'Habitat pour l'humanité.

Organisé conjointement par la SCHL, l'association des constructeurs d'habitations de Thunder Bay, la chambre immobilière de Thunder Bay et Habitat pour l'humanité de Thunder Bay, le tournoi a aussi mis en vedette 57 commanditaires qui ont tous versé des fonds ou donné un prix pour l'événement. Warren Philp, analyste de marché au bureau de Thunder Bay, a servi de président du Comité du tournoi de golf, alors que l'agente de l'Aide au logement Heidi Uhlig et l'agent technique Patrick Larocque ont également donné bénévolement de leur temps au sein du Comité. D'autres membres du personnel du bureau de Thunder Bay ont servi de bénévoles le jour même du tournoi.

La première édition du tournoi a connu un succès extraordinaire et le terrain de golf a déjà été réservé pour le tournoi de l'an prochain, qui aura lieu le 15 juin 2006.

## Divers tournois annuels du Développement des affaires de l'Ontario sont organisés pour Habitat pour l'humanité

Ce printemps et cet été, l'équipe du Développement des affaires de l'Ontario a encore une fois organisé une série de 10 tournois de golf de bienfaisance et un tournoi de base-ball afin de recueillir des fonds pour des projets de construction d'Habitat pour l'humanité dans toute la province.

Cette année, les villes suivantes ont accueilli ou accueilleront les tournois qui ont débuté à la fin de mai et qui se poursuivront jusqu'à la fin de septembre :

- Toronto (Logements collectifs, tournois de golf et de base-ball de bienfaisance)
- Sudbury
- Hamilton-Niagara
- Ottawa
- Kitchener-Waterloo
- Windsor (tournoi pour dames)
- London
- Oshawa
- Barrie

En tout, plus de 900 clients ont frappé leur coup de départ pour l'œuvre de bienfaisance, recueillant ainsi plus de 27 000 \$ pour Habitat pour l'humanité. **P**

# IN YOUR COMMUNITY

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

## SHARING INSPIRATION THROUGH ADVERSITY

In the Quebec Region, two extraordinary women have found the strength to share their personal struggles with their colleagues. In the process, they have found not only their own inspiration, but also inspired others to rise to their own challenges—and to pledge their support to a very worthy cause.

Marielle Bigras and Kathy Hart have both been touched by cancer. On August 26-28, they took part in the two-day, 60 km Weekend to End Breast Cancer walk, held for the first time ever in the City of Montréal.

The Weekend to End Breast Cancer brings together thousands of women and men in cities across the country, to walk at least 30 km a day for two days to honour lost lives, celebrate survivors and to help bring breast cancer care to those who so desperately need it.

In addition to walking the distance, Marielle and Kathy also reached out to their co-workers in the Quebec Region, sending an open letter to all staff referring to the Weekend and their own personal goals. In true CMHC spirit, their colleagues responded in force, with many attending information sessions in Montréal and Quebec City, and many more visiting their Walk websites to offer their support and encouragement.

Together, Marielle and Kathy raised close to \$6,000 for the Jewish General Hospital Segal Cancer Centre, a leader in the fight against breast cancer. They also made a real difference in the lives of everyone who heard their stories, and helped them reach their goals. **P**

From the Quebec Business Centre: Marielle Bigras, Residential Underwriting (left) and Kathy Hart, Client Services Representative.

Du Centre d'affaires du Québec : Marielle Bigras, souscriptrice résidentielle et Kathy Hart, représentante, Service à la clientèle.



## A FLEXIBLE APPROACH TO CREATING AFFORDABLE HOUSING

To encourage the creation of affordable housing across the country, CMHC offers a range of underwriting flexibilities with the degree of flexibility related to the project's level of affordability, including access to insured financing up to 95 per cent of lending value or cost, the reduction or full waiver of mortgage insurance premiums and lower debt coverage ratio (DCR) requirements. Some recent success stories resulting from these flexibilities include:

- **The Bridges project in Cambridge, Ontario**—combining a drop-in centre, a shelter for the homeless and rental housing for those in transition or in need of a home, this project was able to obtain CMHC Mortgage Loan Insurance because of its affordability.
- **The Pavillon Ernest Phase V Project in Joliette, Quebec**—this 28-unit seniors' care facility benefited from Seed Funding, federal

- funding through the Affordable Housing Initiative and, because of its affordability, also qualified for mortgage loan insurance flexibilities.
- **Cochrane Society in Cochrane, Alberta**—one of the first projects to be approved under the additional mortgage insurance flexibilities introduced in April 2005, this initiative provides 21 much-needed new affordable rental housing units for families at below market rents. **P**

# DANS NOS COLLECTIVITÉS

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

## SOURCE D'INSPIRATION DANS L'ADVERSITÉ

En luttant pour surmonter leurs difficultés personnelles, deux femmes extraordinaires de la région du Québec ont non seulement trouvé leur propre source d'inspiration, mais elles sont devenues un modèle de ténacité pour leurs collègues et d'autres personnes qui ont aussi leurs propres défis à affronter, tout en contribuant à une noble cause.

Marielle Bigras et Cathy Hart ont, toutes les deux, été touchées par le cancer. Pour cette raison, du 26 au 28 août de cette année, elles ont pris part à une marche de deux jours, sur une distance de 60 km, dans le cadre du « Week-end pour vaincre le cancer du sein », qui avait lieu à Montréal pour la première fois.

Le Week-end pour vaincre le cancer du sein rassemble des milliers de femmes et d'hommes partout au pays dans le but de parcourir au moins 30 km par jour, pendant deux jours, afin de rendre hommage aux personnes disparues, de fêter celles qui ont survécu et de contribuer à fournir des soins à celles qui en ont désespérément besoin.

En plus de marcher sur toute la distance, Marielle et Cathy ont sollicité la participation de leurs collègues de la région du Québec, au moyen d'une lettre ouverte à tous les membres du personnel expliquant la raison d'être de ce week-end ainsi que leurs objectifs personnels. Fidèles au formidable esprit d'équipe qui les anime, leurs collègues de la SCHL ont répondu en grand nombre à l'invitation, et nombreux sont ceux qui ont assisté à des séances d'information, tenues à Montréal et à Québec, et qui ont visité les sites Web de l'événement pour offrir leur appui et leurs encouragements.

Ensemble, Marielle et Kathy ont recueilli près de 6 000 \$ pour le Centre du cancer Segal de l'Hôpital général juif, un chef de file dans la lutte contre le cancer du sein. Elles ont aussi fait une réelle différence dans la vie de tous ceux et celles qui ont eu vent de leur histoire et les ont aidées à atteindre leur but. **P**



## DES ASSOUPPLISSEMENTS FAVORABLES AU LOGEMENT ABORDABLE

Pour favoriser la production de logements abordables à l'échelle du pays, la SCHL offre divers assouplissements à ses règles de souscription, selon le niveau d'abordabilité de l'ensemble d'habitation, à savoir : prêt assuré pouvant atteindre 95 % de la valeur d'emprunt ou du coût, réduction ou élimination de la prime d'assurance et réduction du coefficient requis de couverture de la dette. Voici quelques ensembles qui se sont prévalus avec succès de ces assouplissements :

- **Ensemble The Bridges à Cambridge (Ontario)**—Combinant un centre d'accueil, un foyer d'hébergement pour sans-abri, de même que des logements locatifs pour personnes en transition ou en mal de logement, cet ensemble a pu obtenir une assurance prêt hypothécaire de la SCHL en raison du coût abordable de ses logements.
- **Pavillon Ernest - phase V, à Joliette (Québec)**—Ce centre de soins pour personnes âgées qui comprend 28 unités a reçu un financement initial et des fonds fédéraux dans le

cadre de l'Initiative en matière de logement abordable et, grâce à son caractère abordable, a pu bénéficier des assouplissements en assurance prêt hypothécaire.

- **Cochrane Society à Cochrane (Alberta)**—Figurant parmi l'un des premiers à être approuvés en application des assouplissements supplémentaires apportés à l'assurance prêt hypothécaire en avril 2005, cet ensemble répond à un besoin criant des familles en leur offrant 21 logements locatifs neufs à des loyers inférieurs à ceux du marché. **P**

# TAKE THE ONE-TONNE CHALLENGE!

## ENERGUIDE FOR HOUSES: CASHING IN ON HOME IMPROVEMENTS

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. 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.

**A**cross Canada, we are already beginning to see many of the signs of climate change.

Melting permafrost in the North. Declining water levels in our lakes and rivers. An increase in bad air quality days in urban areas. And more extreme weather events, such as droughts, ice storms and floods. As climate change progresses, our children and their children will face the very real challenges of adapting to these transformations.

As individuals, what can we do to make a difference? For a start, we can take the One-Tonne Challenge. And we can begin in our own homes.

Seventeen per cent of all the energy used in Canada goes toward running our homes. Every time we use energy from fossil fuels such as coal, oil and gas, we produce greenhouse gas emissions that contribute to climate change, and harm our environment.

The EnerGuide for Houses program was developed by the Office of Energy Efficiency of Natural Resources Canada in cooperation with CMHC to provide homeowners with independent, expert


advice on how to improve the energy efficiency of their houses. For a small fee, a professional energy advisor will carry out a thorough evaluation of your home's energy efficiency, including a "blower door" test to identify air-leakage points and a comprehensive walk-through to collect data for modelling your home's energy use.

After the roughly two-hour assessment is complete, the evaluator will provide you with a rating of your home's overall energy efficiency on a scale of 0-100, using the EnerGuide for Houses rating system. They will also provide a complete breakdown of your house's energy consumption, an estimate of annual energy consumption, as well as straightforward recommendations for the best ways to improve the energy efficiency of your home.

According to Natural Resources Canada data, if homeowners undertook all the retrofits recommended by their EnerGuide advisor, they would reduce their greenhouse gas emissions by almost 4.6 tonnes per year.

While an EnerGuide for Houses evaluation costs between \$300 and \$350,

support from the Government of Canada and industry allows many regions to offer the service for much less. Whatever the cost in your area, the initial investment is easily recovered in savings from implementing the improvements outlined in the evaluator's customized report. In addition, the Government of Canada also provides grants to eligible homeowners who obtain an EnerGuide for Houses evaluation, and then complete some or all of the recommended improvements within 18 months of their initial evaluation.

To book an appointment with an independent home energy advisor—and start reducing your home's energy consumption—visit the Natural Resources Canada Office of Energy Efficiency website at [www.oee.nrcan.gc.ca](http://www.oee.nrcan.gc.ca) or dial toll-free **1 800 387-2000**. In the National Capital Region, call **995-2943**. 

*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!*

## LAUNCH OF THE 2005 FALL CONSUMER CAMPAIGN!


### THE 2005 FALL CONSUMER CAMPAIGN IS NOW OFFICIALLY UNDERWAY!

**R**unning from September 24 to November 12, the eight-week campaign will once again encourage consumers to look to CMHC for reliable, objective information when buying or renovating their home. New for this fall, the campaign will also focus on the importance of energy-efficient and environmentally friendly housing options, including CMHC's new 10 per cent

refund on mortgage insurance premiums for homeowners who buy an energy-efficient home, or make energy-saving renovations to their existing homes.

Reaching out to consumers across the country, the campaign includes print ads in daily newspapers in six major Census Metropolitan Areas (CMAs); radio advertising in Calgary, Vancouver, Montréal and Toronto; a strong Web

presence; as well as a direct mail piece to be sent to 1.5 million households.

Watch future issues of *Perspective* for information on the results of the 2005 Campaign, and be sure to keep your eyes and ears open for a message from CMHC—coming soon to a newspaper, radio station or mailbox near you! 



# RELEVEZ LE DÉFI D'UNE TONNE!

## ÉNERGUIDE POUR LES MAISONS : DES INCITATIFS FINANCIERS POUR RÉNOVER

L'automne dernier, le gouvernement du Canada a lancé le Défi d'une tonne, une initiative qui invite tous les Canadiens à agir contre les changements climatiques en réduisant leurs émissions annuelles de gaz à effet de serre (GES) d'une tonne par personne, ou d'environ 20 %. Que ce soit au travail, à la maison ou sur les routes, nous avons un rôle important à jouer pour réussir à relever le Défi d'une tonne. Le Défi d'une tonne est une merveilleuse occasion pour les employés de la SCHL de relever le défi et de montrer à nos compatriotes ce qu'on peut faire lorsqu'on s'engage à agir contre les changements climatiques.

Dans tout le Canada, nous commençons déjà à constater les nombreux effets des changements climatiques.

Dégel du pergélisol dans le Nord. Baisse du niveau d'eau des lacs et rivières. Augmentation de la piètre qualité de l'air en milieu urbain. De plus en plus de graves intempéries telles que sécheresse, tempêtes de verglas et inondations. À mesure que les changements climatiques progressent, nos enfants et leurs enfants seront confrontés au réel défi de s'adapter à ces transformations.

À titre personnel, quelle contribution pouvons-nous apporter? Nous pouvons relever le Défi d'une tonne en commençant à la maison.

Plus de 17% de toute l'énergie consommée au Canada sert aux besoins domestiques.

Chaque fois que nous consommons de l'énergie provenant de combustibles fossiles comme le charbon, le mazout ou le gaz, nous produisons des émissions de gaz à effet de serre qui se répercutent sur les changements climatiques et portent préjudice à l'environnement.

Le programme ÉnerGuide pour les maisons a été créé par l'Office de l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada en collaboration avec la SCHL pour offrir aux propriétaires-occupants des conseils d'experts indépendants sur les

moyens d'améliorer l'efficacité énergétique de leur habitation. Moyennant des frais peu élevés, un conseiller énergétique professionnel mènera une évaluation approfondie de l'efficacité énergétique de votre maison, y compris un essai à l'aide d'un ventilateur à débit contrôlé, permettant de déceler les fuites d'air, ainsi qu'une inspection complète en vue de recueillir des données pour la modélisation de la consommation énergétique de votre maison.

À l'issue de l'évaluation qui prend environ deux heures, le conseiller vous indiquera la cote d'efficacité énergétique générale qu'il attribue à votre maison, selon une échelle de 0 à 100, en fonction du programme ÉnerGuide pour les maisons. Il vous remettra une répartition complète de la consommation énergétique de votre maison, une estimation de la consommation énergétique annuelle, de même que des recommandations simples quant aux meilleurs moyens d'en améliorer l'efficacité énergétique.

Selon les données obtenues de Ressources naturelles Canada, si les propriétaires-occupants adoptaient toutes les mesures de rattrapage proposées par le conseiller ÉnerGuide, les émissions de gaz à effet de serre seraient réduites de près de 4,6 tonnes par année.

L'évaluation ÉnerGuide pour les maisons

coûte entre 300 et 350 dollars, mais l'appui du gouvernement du Canada et de l'industrie permet à de nombreuses régions d'offrir le service à bien meilleur marché. Quel qu'en soit le coût dans votre région, l'investissement initial sera facilement récupéré par les économies découlant de la mise en oeuvre des mesures énoncées dans le rapport personnalisé du conseiller. De plus, le gouvernement du Canada offre des subventions aux propriétaires-occupants admissibles qui obtiennent l'évaluation ÉnerGuide pour les maisons, puis effectuent une partie ou la totalité des améliorations proposées dans les 18 mois suivant l'évaluation initiale.

Pour fixer un rendez-vous avec un conseiller indépendant et commencer à réduire votre consommation énergétique à la maison, visitez le site Web de l'Office de l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada à l'adresse

[www.oee.nrcan.gc.ca](http://www.oee.nrcan.gc.ca) ou composez, sans frais, le numéro **1 800 387-2000**. Dans la région de la Capitale nationale, composez le **995-2943**. **P**

*Nous vous invitons à lire les autres conseils qui paraîtront dans les futurs numéros de Perspective et à visiter le site [www.climatechange.gc.ca](http://www.climatechange.gc.ca) pour relever dès aujourd'hui le Défi d'une tonne!*

## LANCEMENT DE LA CAMPAGNE DE L'AUTOMNE 2005, AXÉE SUR LES CONSOMMATEURS

### LA CAMPAGNE DE L'AUTOMNE 2005, AXÉE SUR LES CONSOMMATEURS, BAT MAINTENANT SON PLEIN!

Cette campagne d'une durée de huit semaines s'échelonne du 24 septembre au 12 novembre. Encore une fois, elle visera à encourager les consommateurs à communiquer avec la SCHL pour obtenir des informations fiables et objectives lorsqu'ils achètent ou rénovent une habitation. Fait nouveau cet automne, la campagne mettra également l'accent sur l'importance de faire des choix éconergétiques et respectueux de l'environnement, en matière d'habitation.

Par exemple, elle rappellera que les propriétaires-occupants qui achètent une habitation éconergétique ou qui effectuent des rénovations visant à accroître le rendement énergétique de leur propriété peuvent obtenir un remboursement correspondant à 10 % de la prime d'assurance prêt hypothécaire payée à la SCHL.

La campagne s'adresse aux consommateurs de toutes les régions du pays. Elle comporte des annonces dans les quotidiens des six principales

régions métropolitaines de recensement (RMR), de la publicité à la radio dans les villes de Calgary, Vancouver, Montréal et Toronto, une forte présence sur le Web ainsi qu'un publi-postage destiné à 1,5 million de ménages.

Les résultats de la campagne de l'automne 2005 seront publiés dans les prochains numéros de Perspective. Soyez à l'affût et ne manquez pas les messages de la SCHL, dans les journaux, à la radio ou dans votre boîte aux lettres! **P**

# BOARD TOURS

## TORONTO AND EDMONTON PLAY HOST TO CMHC'S BOARD OF DIRECTORS

CMHC's Board of Directors meets at least six times annually to oversee the general strategic direction and Governance of the Corporation. Two of these meetings are held in different locations across the country, to provide the Board with the opportunity to meet directly with CMHC's employees, clients, partners and stakeholders, and to become acquainted with regional issues.

This year, the cities of Toronto and Edmonton-Fort McMurray hosted the Board, offering them an insider's look at the housing issues, challenges and successes of these vibrant communities.

### MAKING AN IMPACT IN TORONTO

For the Spring Tour, the Board visited Toronto from May 29-June 2. The first Tour of the year was highlighted by a visit to 51 sites across the city, including the Toronto waterfront, brownfield redevelopments, the St. Lawrence Neighbourhood including Crombie Park, as well as the "Old Town of York" district, where the Board was shown examples of the results of some CMHC initiatives and programs from the past several decades.

Board members were accompanied on the tour by David Crombie, President and CEO of the Canadian Urban Institute, former Mayor of Toronto and one of the driving forces behind the creation of the St. Lawrence Neighbourhood in the 1970s. Crombie Park, an innovative urban park and playground running the length of the neighbourhood, was named in his honour, to acknowledge his contributions to the community.

Board members were presented with highly informative illustrated maps. Created by CMHC Greater Toronto Area District Manager Mark Salerno and the Ontario Business Centre Communications and Marketing team, the maps showcased those 51 sites, as well as another 22 housing projects outside the city core area that were visited later in the Tour.

At a luncheon in Toronto's famed Distillery District, the Board met with and heard presentations from stakeholders representing the full spectrum of housing in the province, including community groups, provincial and municipal housing officials, developers, outreach workers, affordable

housing sponsors, proponents of housing for Aboriginal people living in urban areas, lenders and others.

The Board also visited Regent Park, Canada's largest public housing complex, and were briefed on the planned revitalization of the area by Derek Ballantyne, CEO of the Toronto Community Housing Corporation.

Finally, the last full day of the Tour began with a breakfast with staff of the CMHC Ontario Business Centre, followed by visits to the Immigration Skills Training, a Seed Funding recipient, the Local 183 Training Facility and Habitat for Humanity's McLevin Woods project (*see related article on page 26*).

"We wanted to show the Board the real impact that CMHC has had here in Toronto," says Ontario Business Centre General Manager, Peter Friedmann.

"The sheer number of projects representing every aspect of CMHC's business shows the extraordinary legacy that CMHC has had in making a positive contribution to this city, and touching the lives of so many Canadians across the country."

### MEETING UNIQUE HOUSING NEEDS IN ALBERTA

From August 14-18, the Board visited the province of Alberta, where they had the



Board Member Hugh Heron and Glenda Restoule, Aboriginal Capacity Development, OBC, at a breakfast with OBC staff in Toronto.

Hugh Heron, membre du Conseil d'administration, et Glenda Restoule, Développement du potentiel des Autochtones, CAO, lors d'un petit déjeuner avec les employés du CAO à Toronto.

chance to see first-hand the role CMHC is playing in responding to economic development throughout the region.

In Edmonton, Board members met with stakeholders and CMHC staff, and visited a number of affordable or innovative housing projects across the city. In addition, a particular highlight of the tour included a visit to the booming city of Fort McMurray located within the Regional Municipality of Wood Buffalo in the northeast corner of the province.

"With the escalating international demand for oil and the increasing economics of oil sands extraction, the economy in Fort McMurray and throughout Alberta is booming," noted Trevor Gloyn, General Manager for the Prairie and Territories Region. "As a result of this prosperity, however, Alberta has experienced the strongest population growth among all the provinces, and cities like Fort McMurray are being challenged by a growing need for more housing."

Due to its remote location, housing affordability in Fort McMurray is affected by the high cost of skilled labour, the scarcity of affordable land, the short construction season and the cost of infrastructure development. To help overcome these challenges, the Canada-Alberta Affordable Housing Agreement has played a key role in

# VISITES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

## TORONTO ET EDMONTON REÇOIVENT LA VISITE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SCHL

Le Conseil d'administration de la SCHL se réunit un minimum de six fois par année pour passer en revue les orientations stratégiques générales et la règle de la Société. Deux de ces réunions se tiennent à différents endroits du pays, de manière à donner au Conseil l'occasion de rencontrer les employés, clients et partenaires de la SCHL, ainsi que divers intervenants, et de prendre connaissance des enjeux régionaux.

Cette année, c'est à Toronto et à Edmonton-Fort McMurray que les membres se sont réunis, permettant ainsi au Conseil de se familiariser avec les enjeux, les défis et les réussites de ces dynamiques collectives.

### UNE EMPREINTE SUR TORONTO

À l'occasion de sa visite du printemps, le Conseil d'administration s'est rendu à Toronto du 29 mai au 2 juin. La première sortie de l'année a compté la visite de 51 emplacements notamment le secteur riverain de Toronto, des chantiers de réaménagement de terrains contaminés, le quartier St. Lawrence dont le parc Crombie, de même que le district du « Vieux-York » où le Conseil a pu voir des exemples de résultats obtenus pour un certain nombre d'initiatives et de programmes mis en œuvre par la SCHL au cours des dernières décennies.

Les membres du Conseil ont été accompagnés, au cours de leur visite, par David Crombie, président-directeur général de l'Institut urbain du Canada, ancien maire de Toronto et l'un des instigateurs du quartier St. Lawrence dans les années 1970. Parc urbain et terrain de jeux novateur bordant le quartier, le parc Crombie a été ainsi baptisé en son honneur, pour reconnaître ses contributions à la collectivité.

Les membres du Conseil se sont vu remettre des cartes illustrées hautement instructives. Créées par le directeur

de district de l'agglomération de Toronto, Mark Salerno, et l'équipe des communications et du marketing du Centre d'affaires de l'Ontario, ces cartes présentent les 51 sites en question, ainsi que 22 ensembles d'habitation situés hors du noyau urbain qui ont été visités plus tard au cours du périple.

À l'occasion d'un dîner dans le célèbre District de la distillerie, les membres du Conseil ont rencontré plusieurs intervenants du secteur de l'habitation de la province – organismes communautaires, responsables du logement aux niveaux provincial et municipal, promoteurs immobiliers, travailleurs des services d'approche, organismes de parrainage de logements abordables, proposant de logements pour les Autochtones vivant en milieu urbain, prêteurs, et autres intervenants.



Dino Chiesa, président du Conseil d'administration et Alexander Werzberger, membre du Conseil.

Chairman of the Board Dino Chiesa with Board Member Alexander Werzberger.

Les membres du Conseil ont également visité Regent Park, le premier ensemble de logements publics en importance au Canada, et écouté un exposé sur le projet de



Quelques membres du Conseil d'administration de la SCHL, de gauche à droite : Sophie Joncas, Roberta Hayes, Harold Calla, Catherine Cronin, Karen Kinsley, Dino Chiesa, Hugh Heron.

Some members of CMHC's Board, from left to right: Sophie Joncas, Roberta Hayes, Harold Calla, Catherine Cronin, Karen Kinsley, Dino Chiesa, Hugh Heron.

revitalisation de ce district par Derek Ballantyne, directeur général de la Toronto Community Housing Corporation.

Démarrant par un petit déjeuner avec le personnel du Centre d'affaires de l'Ontario, la dernière journée a été ponctuée par différentes visites : centre de formation pour immigrants bénéficiant d'un financement initial, Centre d'éducation permanente de la section 183 et ensemble d'habitation McLevin Woods d'Habitat pour l'humanité (voir l'article qui s'y rapporte, en page 27).

« Nous voulions montrer au Conseil d'administration le rôle important que la SCHL a joué à Toronto », de déclarer Peter Friedmann, directeur général du Centre d'affaires de l'Ontario.

« Le nombre même d'ensembles d'habitation – et ce, dans chacun des volets du mandat de la SCHL – témoigne de la contribution extraordinaire de la SCHL au patrimoine de la ville, et de l'effet que cela produit sur la vie de tant de Canadiens aux quatre coins du pays. »

providing funding for several housing projects in the area.

While in Fort McMurray, the Board met with key CMHC stakeholders, and toured the facilities of Syncrude Canada Ltd.—the world’s largest producer of crude oil from oil sands, and the largest single source producer in Canada. Syncrude is also one of the largest private sector employers in Alberta as well as the largest industrial employer of Aboriginal people in Canada, employing approximately 4,000 people directly plus an average of about 1,000-1,500 contractor employees.



Syncrude facilities in Fort McMurray, Alberta    Installations de Syncrude à Fort McMurray, en Alberta

“Over the years, I have developed an even greater appreciation for the housing system in this country,” CMHC Chairman Dino Chiesa told the attendees at the stakeholder meeting. “CMHC has played an important role, but it is through the active engagement of people like you that we have been able to foster such an impressive housing legacy.”

“By working with the different stakeholders that make up the housing industry, we look

for innovative solutions and new ways to address the diverse housing needs of communities across this country.” **P**

## ATLANTIC BUSINESS CENTRE GETS A NEW HOME

**O**n May 2, the brand new headquarters of the Atlantic Business Centre officially opened for business!

From leasing to logistics, the move was a true partnership effort between National Office and the Region at every step of the process. Led by Atlantic Business Centre’s Lal Malaviarachchi, Principal, Finance and Administration, and Jennifer Brounstein, Administration Officer, the team also included Debbie Sproul, Elizabeth Porter, Diane Dawe, Michèle Merrick, Giselle Thibault, Phil Walters, Kathy Mason, Kate Alexander and Randy Lister from the Region, as well as Leasing Advisor Stephen St-Pierre and Space Management Advisor Françoise Poirier from National Office.

“The staff from both National Office and the Atlantic Business

Centre worked together right from the start, to ensure that this move went as smoothly and seamlessly as possible,” says Lal Malaviarachchi.

“Especially considering the multitude and complexity of the tasks involved, everyone did an absolutely exceptional job in ensuring that this project was a complete success,” adds Jennifer Brounstein.

Staff were kept fully informed of the progress through e-mail communiqués and an Information Bulletin Board, and management was updated on a bi-weekly basis. As a result, the entire move—the equivalent of moving 10 homes at once—was accomplished over just two weekends.

“Our new downtown ‘home’ not only provides us with a more modern and spacious working environment,



Ninth Floor Reception Desk    Bureau d'accueil 9<sup>e</sup> étage

but also offers visibility for CMHC in Halifax’s thriving core,” says Atlantic General Manager Carolyn Kavanagh. “It also gives us an opportunity to be more connected with our clients within the business community.” **P**

## RÉPONSE AUX BESOINS DE LOGEMENT PARTICULIERS EN ALBERTA

Les membres du Conseil d'administration se sont rendus en Alberta du 14 au 18 août et ont pu constater, de première main, comment la SCHL réagit au développement économique dans l'ensemble de la région.

À Edmonton, le Conseil a rencontré le personnel de la SCHL et divers intervenants, de même que visité un certain nombre d'ensembles de logements abordables ou novateurs situés à différents endroits de la ville. L'un des événements marquants de la tournée albertaine a été la visite de la florissante ville de Fort McMurray (communauté urbaine de Wood Buffalo), dans la partie nord-est de la province.

« Avec la hausse de la demande de pétrole dans le monde et l'attrait économique croissant de l'extraction des sols bitumineux, l'économie est en plein essor à Fort McMurray et dans le reste de l'Alberta, souligne Trevor

Gloyn, directeur général du Centre d'affaires des Prairies et des Territoires. En raison de cette prospérité, toutefois, l'Alberta a connu, de toutes les provinces, la plus forte croissance démographique, et des villes comme Fort McMurray se trouvent aux prises avec une demande toujours plus grande de logements. »

L'abordabilité des logements à Fort McMurray se ressent du coût élevé de la main-d'œuvre qualifiée, de la pénurie de terrains à prix abordable, de la courte saison de construction et du coût de l'aménagement en infrastructure, autant de facteurs attribuables à l'éloignement de l'endroit. Pour aider à surmonter ces obstacles, l'Entente Canada-Alberta concernant le logement abordable a joué un rôle primordial en fournissant une aide financière à plusieurs ensembles d'habitation situés dans la région.

Pendant leur séjour à Fort McMurray, les membres du Conseil ont rencontré les principaux intervenants ciblés par la SCHL et visité les installations de Syncrude Canada Ltd., le plus grand producteur mondial de pétrole

brut extrait de sables bitumineux et principal fournisseur unique au Canada. Syncrude est également l'un des importants employeurs du secteur privé de l'Alberta et la société industrielle qui emploie le plus d'Autochtones au Canada, soit quelque 4 000 personnes directement et environ 1 000 à 1 500 autres en sous-traitance.

« Au fil des ans, j'en suis venu à apprécier encore davantage le système de logement que nous avons dans ce pays, a indiqué Dino Chiesa, président du Conseil de la SCHL, lors de la rencontre avec les intervenants. La SCHL a certainement joué un rôle majeur, mais c'est grâce à la participation active de gens comme vous que nous avons pu bâtir un patrimoine aussi impressionnant en matière de logement. »

« En collaboration avec les différents intervenants du secteur de l'habitation, nous recherchons des solutions novatrices et des façons de faire nouvelles nous permettant de répondre aux divers besoins de logement des collectivités, à l'échelle du pays. » P

## DE NOUVEAUX LOCAUX POUR LE CENTRE D'AFFAIRES DE L'ATLANTIQUE

C'est le 2 mai que le Centre d'affaires de l'Atlantique a inauguré ses tout nouveaux locaux.

De la location à la logistique, le déménagement a été le fruit d'une belle collaboration entre le Bureau national et la Région, et ce, à toutes les étapes du processus.

Dirigée par Lal Malaviarachchi, directeur, Finances et administration, et par Jennifer Brounstein, agente d'administration, tous deux rattachés au Centre d'affaires de l'Atlantique, l'équipe était aussi formée par Debbie Sproul, Elizabeth Porter, Diane Dawe, Michèle Merrick, Giselle

Thibault, Phil Walters, Kathy Mason, Kate Alexander et Randy Lister, également de la Région, de même que par Stephen St-Pierre, conseiller en location, et par Françoise Poirier, conseillère en gestion des locaux au Bureau national.

« Les membres du personnel du Bureau national et du Centre d'affaires de l'Atlantique ont travaillé main dans la main dès le début pour faire en sorte que ce déménagement se passe le plus rondement possible », a indiqué Lal Malaviarachchi.

« Compte tenu de la multiplicité et de la complexité des tâches à mener à bien dans ce dossier, tout le monde a accompli un travail absolument exceptionnel pour s'assurer que le déménagement remporte un franc succès », a ajouté Jennifer Brounstein.

On a créé un bulletin d'information à l'intention des employés et on leur envoyait des courriels afin de les tenir au courant du déroulement du processus; et, deux fois par semaine, la direction recevait une mise à jour de la progression du déménagement. C'est ainsi que l'ensemble du déménagement – qui peut être comparé au déménagement de dix maisons à la fois – a pu être effectué en l'espace de seulement deux fins de semaine.

« Nos nouveaux locaux au centre-ville sont non seulement plus spacieux et plus modernes, mais ils procurent à la SCHL une excellente visibilité au cœur du centre nerveux de Halifax », a déclaré la directrice générale de l'Atlantique, Carolyn Kavanagh. « Nous avons ainsi la chance d'être plus branchés sur nos clients au sein même du milieu des affaires. » P

# BREAKING INTO NEW MARKETS IN CHINA

## CANADIAN HEALTHY HOUSING™ AND SUPER E™ HELP FILL A GAP

BY DIANA MCKENZIE AND JEANETTE WILKINSON

Combining fierce international competition with enormous potential opportunities, the soaring Chinese market is as challenging as it is enticing.

In recent months, however, CMHC has begun making several significant inroads into this exciting market, by offering new ways to help meet the needs of China's citizens for homes that are energy-efficient, high quality—and healthy.

On June 6, for example, a Canadian delegation led by the Canadian Consul General in Shanghai and CMHC International Executive Director Pierre David launched the Canadian Super E™ program in China.

A huge success in the U.K. and Japan, Super E™ promotes Economical, Energy-efficient and Environmentally friendly housing that also Enhances the homeowner's quality of life. In collaboration with China Enterprise (one of the top developers in Shanghai), the first Super E™ demo project featured four Super E™ units at Shanghai's Gubei She Shan International Villa, providing an excellent opportunity for the introduction of Canadian products and services to the Chinese market.

"With increasing energy consumption and rapidly rising costs, there is enormous pressure on China to meet a growing demand for environmentally friendly buildings," explains CMHC International Consultant Nellie Cheng. "Super E™ can help Chinese builders and developers to meet that need head-on."

Mr. Teng Guo Wei, Deputy General Manager of China Enterprise, agrees, stating that: "Canadian Super E™ healthy housing fits well with the Chinese government's efforts in building healthier and more energy-efficient, quality homes."

Despite the many challenges of

delivering a project of this scale in a foreign country, the now-completed homes have played a key role in raising the profile of Super E™ in China, with three more Super E™ projects now underway in Shanghai alone.

### BUILDING SUSTAINABLE COMMUNITIES IN SHANGHAI

As of February 2005, CMHC and China Enterprise are also working to incorporate Super E™ standards and LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) rating eligibility into a Sustainable Community Master Plan in Hangtuo, Nan Hui, Shanghai.

"The project's objective is to incorporate Canadian sustainability principles, while maintaining Chinese community and cultural values," Nellie says.

The 34-hectare (374,976 m<sup>2</sup>) development will eventually become a residential community prioritizing the themes of "Ecology, Health and Culture." The first step—a master plan provided by the Canadian firm Ramsay Warden Architects—integrates residential, commercial and amenity facilities with low-impact infrastructure and ample green space.

It also provides an excellent foundation upon which the joint Canadian-Chinese design team can build.

### SHARING CANADIAN DESIGN

In addition, the second edition of CMHC's *Canadian Design: Celebrating Canada's Expertise in Architecture, Landscape Design, Interior Design and Community Planning* has proven itself to be a powerful marketing tool among the Chinese housing industry.

Highlighting Canadian design and expertise in sustainable planning projects, the publication provides Chinese builders and developers with access to

a comprehensive directory of Canadian architecture, landscape and design firms.

By sharing Canadian expertise, publications such as this help promote Canada's housing systems, products and



Super E™ Launch in Shanghai.

services internationally, while also helping to build more sustainable urban communities in China and around the world.

### NEW MARKET ACCESS GUIDE FOR CANADIAN EXPORTERS

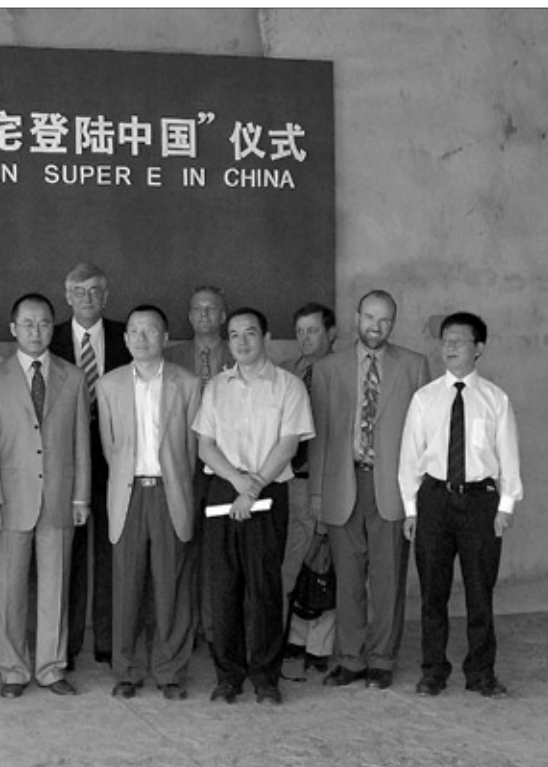
To maintain the momentum generated by the Super E™ and Sustainable Communities projects, CMHC International has also developed a new *Market Access Guide for Canadian Exporters of Building Products to China*.

# PERCER DE NOUVEAUX MARCHÉS EN CHINE

LA MAISON SAINE<sup>MC</sup> ET LA MAISON SUPER E<sup>MC</sup> DU CANADA CONTRIBUENT À COMBLER UN VIDE

PAR DIANA MCKENZIE ET JEANETTE WILKINSON

Caractérisé par une concurrence internationale féroce étant donné son énorme potentiel commercial, le marché chinois, en plein essor, est aussi complexe qu'invitant.



Lancement de la maison Super E<sup>MC</sup> à Shanghai.

Au cours des derniers mois, la SCHL a commencé à effectuer des percées importantes dans ce formidable marché en proposant de nouvelles façons de répondre aux besoins des citoyens chinois à la recherche d'habitations éconergétiques de grande qualité et offrant un milieu de vie sain.

C'est ainsi que le 6 juin, une délégation canadienne, dirigée par le consul général du Canada à Shanghai et le directeur général de

SCHL International, Pierre David, a lancé le Programme canadien de la Maison Super E<sup>MC</sup> en Chine.

Énormément populaire au Royaume-Uni et au Japon, la Maison Super E<sup>MC</sup> est économique, éconergétique et écologique, et elle permet d'accroître la qualité de vie des occupants. Réalisé en collaboration avec China Enterprise (l'un des principaux promoteurs de Shanghai), le premier projet de démonstration a mis en vedette quatre maisons Super E<sup>MC</sup> au Gubei She Shan International Villa de Shanghai, une excellente vitrine pour faire entrer les produits et services canadiens dans le marché chinois.

« Dans un contexte où la consommation et les coûts d'énergie montent en flèche, la Chine subit une pression énorme pour répondre à une demande croissante à l'égard de bâtiments respectueux de l'environnement », explique la conseillère pour SCHL International, Nellie Cheng. « La Maison Super E<sup>MC</sup> peut justement aider les constructeurs et les promoteurs chinois à faire face à cette demande. »

M. Teng Guo Wei, directeur général adjoint de China Enterprise, acquiesce, en ajoutant que « les maisons saines Super E<sup>MC</sup> du Canada s'intègrent bien aux efforts déployés par le gouvernement chinois pour construire des habitations de qualité, à la fois plus saines et plus éconergétiques ».

Malgré les nombreuses difficultés qu'il a fallu surmonter pour réaliser un projet de cette envergure à l'étranger, il en ressort que les habitations sont maintenant terminées et elles ont largement contribué à faire connaître le concept Super E<sup>MC</sup> en Chine; de plus, trois autres chantiers Super E<sup>MC</sup> sont en cours à Shanghai seulement.

## BÂTIR DES COLLECTIVITÉS DURABLES À SHANGHAI

Depuis le mois de février 2005, la SCHL et China Enterprise travaillent également à inclure les normes Super E<sup>MC</sup> et LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) au sein du plan d'urbanisme pour une collectivité durable à Hangtou, Nan Hui et Shanghai.

« Cette initiative a pour but d'incorporer les principes canadiens de développement durable tout en préservant les valeurs communautaires et culturelles de la Chine », explique Mme Cheng.

L'aménagement de 34 hectares (374 976 m<sup>2</sup>) deviendra une collectivité résidentielle qui aura l'écologie, la santé et la culture comme priorités. La première étape, un plan d'urbanisme élaboré par la firme canadienne Ramsay Warden Architects, intègre des bâtiments résidentiels et commerciaux ainsi que des commodités au sein d'un espace aux infrastructures à faible impact offrant amplement d'espaces verts.

Cet aménagement constituera également une excellente base sur laquelle pourra construire l'équipe de conception Canada-Chine.

## FAIRE CONNAÎTRE LA CONCEPTION CANADIENNE

De plus, la deuxième édition de la publication de la SCHL intitulée *La conception au Canada – Célébrons le savoir-faire canadien dans les secteurs de l'architecture, de l'aménagement paysager, du design d'intérieur et de l'urbanisme* s'est avérée un puissant outil de marketing sur le marché chinois de l'habitation.

Rédigée pour faire connaître le travail de conception qui se fait au Canada et le savoir-faire acquis dans le domaine de l'urbanisme durable, cette publication donne aux constructeurs



Commissioned as a true working guide for both Canadian and Chinese firms, the Guide assists Chinese developers in finding Canadian expertise to meet their unique needs. It also provides Canadian exporters with clear, practical information on how to navigate the rapidly changing Chinese housing market and regulatory environment, to help them find a footing in the highly competitive Chinese market.

With these and other tools at their disposal, Canadian companies are now better prepared than ever to find their way in the complex Chinese marketplace, and take advantage of the incredible opportunities it has to offer. **P**

## TERM-BITS FOR YOUR IDLE THOUGHTS!



In this month's instalment of *Term-bits*, CMHC Terminologist Gregg Joe shares his advice on:

### Speaking or Referring to Persons with Disabilities

As we all adapt to the rapid pace of life in the new millennium, we tend to share a temptation to contract, shorten or otherwise abbreviate what we have to say, and how we say it. In respect to persons with physical, mental or medical disabilities, however, we should do our best to resist this trend, by lengthening rather than shortening the descriptions we use.

The following are a few suggestions for the appropriate terminology to use when speaking or referring to persons with disabilities:

- Focus on the issue rather than the disability. People are people—not conditions—and no one likes to be labeled (*the sick, the homeless, the mentally disabled, etc.*). Persons with disabilities have similar goals and aspirations to the rest of the population, so the words and images we use should reflect their inclusion in society, except where social isolation is the focal point. For example, it is preferable to use **persons with disabilities** rather than “the disabled.” Similarly, it is generally better to say **person with autism, person with a disability** or **person living with HIV** instead of saying someone is autistic, disabled or HIV-positive.
- Use longer descriptions wherever possible and avoid words that could suggest persons with disabilities are inferior; avoid references that may cause discomfort, guilt, pity or insult. Words like suffers from, stricken with, afflicted by, patient, disease or sick suggest constant pain and a sense of hopelessness. A disability is a condition and it does not necessarily cause pain or require medical attention. **P**

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.



et aux promoteurs chinois accès à un répertoire complet de bureaux canadiens d'architecture, d'aménagement paysager et de conception.

En faisant ainsi valoir le savoir-faire canadien, des publications comme celle-ci contribuent à promouvoir, à l'étranger, le système de logement du Canada, ses produits et ses services, mais il aide du même coup à aménager davantage de collectivités urbaines durables en Chine et ailleurs dans le monde.

Nouveau guide d'accès au marché à l'intention des exportateurs canadiens

Pour maintenir la vitesse de croisière acquise grâce à la Maison Super E<sup>MC</sup> et à l'aménagement de collectivités durables, SCHL International a aussi mis sur pied un ouvrage intitulé *Guide*

*d'accès au marché de la Chine à l'intention des exportateurs canadiens de produits de construction.*

Créé en vue d'être utilisé comme véritable document de travail par les entreprises canadiennes et chinoises, ce guide aide les promoteurs chinois à trouver des experts canadiens capables de combler leurs besoins particuliers. Il offre aussi aux exportateurs canadiens



des renseignements clairs et pratiques sur la façon de négocier les virages rapides du marché chinois de l'habitation et de la réglementation afin de les aider à prendre position dans cet environnement hautement compétitif.

Grâce à cet outil et à d'autres qui sont mis à leur disposition, les entreprises canadiennes sont maintenant mieux équipées que jamais pour naviguer parmi les écueils du marché chinois et pour saisir les occasions extraordinaires qu'il a à offrir. P

## AU-DELÀ DES MOTS!

Ce mois-ci, Gregg Joe, terminologue à la SCHL, vous propose des conseils sur :

### La manière de désigner les personnes handicapées ou de s'adresser à elles

Dans notre désir de nous adapter au rythme accéléré de la vie qui caractérise le nouveau millénaire, nous avons tendance à abrégé, à raccourcir ou à résumer ce que nous avons à dire ainsi que les expressions dont nous nous servons pour le dire. Toutefois, lorsque nous désignons les personnes ayant un handicap d'ordre physique, mental ou médical, nous devrions nous efforcer de résister à cette tendance, en allongeant plutôt qu'en raccourcissant nos descriptions.

Voici quelques suggestions pour vous aider à utiliser la terminologie appropriée pour désigner les personnes handicapées ou vous adresser à elles :

- Mettez l'accent sur le sujet traité et sur la personne, plutôt que sur le handicap, puisque les personnes handicapées sont avant tout des

personnes; elles ne sont pas des handicaps. Les gens n'aiment pas être étiquetés (*les malades, les sans-abri, les handicapés mentaux, et le reste*). Les personnes handicapées ayant les mêmes buts et les mêmes aspirations que le reste de la population, les images et les mots utilisés pour les désigner devraient témoigner de leur inclusion dans la société, sauf si l'isolement social est le sujet traité. Ainsi, il vaut mieux dire **une personne ayant une déficience** ou **une personne handicapée** plutôt que simplement **un handicapé**. De même, il est en général préférable de parler de **personne autiste** ou de **personne porteuse du VIH** plutôt que **d'autiste** ou de **séropositif**.

- Ayez recours à des termes plus généraux chaque fois que cela est possible et évitez d'employer des mots qui pourraient donner à penser que les personnes handicapées sont inférieures aux autres; évitez aussi les termes pouvant susciter la gêne, la culpabilité ou la pitié. Des expressions comme souffre de, est atteint de, est frappé de, patient et malade laissent entendre que la personne éprouve une douleur constante ou un fort sentiment d'impuissance. Une déficience n'est pas nécessairement source de souffrance et ne requiert pas toujours des traitements médicaux : elle est un état. P

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)

# BRAND ESSENTIALS

## Branding Basics: An End of Summer Refresher

BY THE MARKETING DIVISION, N.O.

**W**ith fall just around the corner, what better time could there be to take stock, and refresh your knowledge of the CMHC brand?

During the branding workshops held in all the regions and at National Office this year, you asked us a number of questions relating to the CMHC brand, and how it should be used in our daily work at the Corporation. To help spread the word, we've incorporated them into a series of Frequently Asked Questions (FAQs), which have been posted on the Marketing On-line database and added to as required. In the meantime, we've selected some of the most common questions here, to help you polish your branding knowledge:

### Q: What versions are there of the CMHC logo?

A: There are two versions of the CMHC logo: with the tagline, and without. Each version is available in standard, small and large sizes, and can be used in either CMHC red (*Pantone 485*) and black (*positive format*), all black (*positive format*), all white (*negative format*) or white and CMHC red (*negative format*).

### Q: Do I always have to use the tagline?

A: No. In fact, when using the logo on a bilingual piece, you must use the version without the tagline. In general, however, the tagline should be used on publications and marketing materials such as advertisements, brochures and direct mail. It is not required on signage, trade show booths, stationery or promotional items.

### Q: What size should I make the CMHC logo?

A: The CMHC logo is available in three sizes: standard, small and large. Each is designed to suit a specific application. For example, the standard logo is for any format within the sizes 8" x 10" to 12" x 18", small is for anything that falls within 3.5" x 2" to 7" x 9" and large is for any format within 13" x 19" to 24" x 36".

### Q: Can I change the relative sizes of the CMHC logo and the Canada wordmark?

A: No. The wordmark must always be the width of the logo's acronym, which is comprised of the letters CMHC SCHL separated by the maple leaf.

### Q: Do I always have to put the CMHC signature (comprised of the CMHC logo and the Canada wordmark) on all materials I create?

A: It's important to clearly identify all CMHC materials, whether they are intended for internal or external use. Consistently applying the CMHC signature is an efficient way to accomplish that identification, and ensure that we communicate who we are. In addition to applying the signature, you may also want to consider adding a header or footer to your documents spelling out CMHC. *Please note: the Canada wordmark, with the exception of ministerial applications, cannot be applied to any promotional items (e.g. ball caps, t-shirts, etc).*

### Q: Can I add an element to the CMHC logo to create a special graphic for my needs?

A: No, you cannot alter the CMHC logo in any manner. The logo is a trademark created to represent the Corporation, and its elements have been designed to work together as a unit.

### Q: Can I use any typeface I want to create CMHC documents?

A: As is common business practice, CMHC has chosen specific fonts for use on all material. The primary set is comprised of Gill Sans and Trajan, while the secondary set is Adobe Garamond and Arial (*note: Arial is for web use only*).

Your input is an invaluable part of the development of all CMHC branding information and tools. By asking questions and seeking advice, employees can help contribute to the ever-evolving guidelines on the application of the CMHC brand. **P**

### Questions?

We're always available to assist you with any branding questions. Please contact Carmen Foglietta, Manager, Corporate Brand and Information Marketing at (613) 748-2030, Luisa Atkinson, Marketing and Corporate Brand Consultant at (613) 748-4519 or Jan Riopelle, Marketing Consultant at (613) 748-4628. You can also consult the Marketing On-line database or visit [www.cmhc.ca/branding/](http://www.cmhc.ca/branding/)



Gill Sans

TRAJAN

Adobe Garamond

Arial

(web use only/pour le site Web seulement)

# À VOS MARQUES

## Image de marque 101 : aide-mémoire de fin d'été

PAR LA DIVISION DU MARKETING, BUREAU NATIONAL

L'automne est presque à nos portes et le moment est bien choisi pour prendre un peu de recul et se retremper dans les notions de l'image de marque de la SCHL.

Au cours des ateliers sur l'image de marque tenus dans toutes les régions et au Bureau national cette année, vous avez posé un certain nombre de questions liées à l'image de marque de la SCHL et sur la façon de l'intégrer dans vos activités quotidiennes. Pour aider à répandre la bonne parole, nous avons créé une foire aux questions (FAQ) sur le sujet. Vous la trouverez affichée dans la base documentaire Marketing en direct et elle sera mise à jour au besoin. Entre-temps, nous avons repris ici certaines des questions les plus courantes, pour vous permettre de peaufiner vos connaissances en matière d'image de marque.

### Q : Combien existe-t-il de versions de la signature visuelle de la SCHL?

R : Il existe deux versions de la signature visuelle de la SCHL : une avec le slogan et l'autre, sans le slogan. Chacune est offerte en trois formats : type, petit et grand. La signature visuelle peut être reproduite en rouge SCHL (*Pantone 485*) et noir (*en positif*), tout en noir (*en positif*), tout en blanc (*en négatif*) ou en blanc et rouge SCHL (*en négatif*).

### Q : Dois-je toujours utiliser le slogan?

R : Non, vous n'êtes pas obligé de toujours utiliser le slogan. De fait, si vous appliquez la signature visuelle à un texte bilingue, vous devez utiliser la version sans slogan. Toutefois, le slogan doit être utilisé sur les publications et les documents de marketing, y compris, par exemple, les annonces, les brochures et les messages publiés. Il n'est pas nécessaire de l'inclure sur les enseignes, les kiosques dans les foires commerciales, la papeterie et les documents promotionnels.

### Q : Quel format de la signature visuelle de la SCHL dois-je utiliser?

R : Il y a trois formats du logo de la SCHL : le format type, le petit format et le grand format. Chacun a été conçu de manière à convenir à des supports de dimensions particulières : par exemple, le format type convient à tout support dont la taille se situe entre 8 po x 10 po et 12 po x 18 po; le petit format convient aux supports dont la taille se situe entre 3,5 po x 2 po et 7 po x 9 po; le grand format convient aux supports dont la taille se situe entre 13 po x 19 po et 24 po x 36 po.

### Q : Est-ce que je peux changer les tailles relatives de l'acronyme de la SCHL et du mot-symbole Canada?

R : Non. Le mot-symbole Canada doit toujours avoir la même largeur que l'acronyme du logo, qui est représenté par les lettres SCHL CMHC séparées par une feuille d'érable rouge.

### Q : Dois-je toujours mettre la signature de la SCHL (qui comprend l'acronyme de la SCHL et le mot-symbole Canada) sur les documents que je crée pour la SCHL?

R : Il est important d'identifier les documents de la SCHL, qu'ils soient destinés à l'usage interne ou externe. L'application uniforme de la signature de la SCHL est un moyen efficace de faire valoir et de bien communiquer notre identité. En plus d'utiliser l'acronyme avec le mot-symbole, pourquoi ne pas inclure un en-tête ou un pied de page à vos documents précisant qu'il s'agit d'une publication de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. *Remarque importante : le mot-symbole Canada, sauf dans le cas d'applications ministérielles, ne peut pas être apposé à des articles promotionnels (p. ex., casquette, t-shirt).*

### Q : Puis-je ajouter un élément au logo de la SCHL pour créer un graphique spécial convenant à mes besoins?

R : Non, on ne peut modifier le logo de la SCHL de quelque façon que ce soit. Le logo est une marque de commerce créée pour représenter la Société. Les éléments qui la composent ont été conçus pour former un tout cohérent.

### Q : Est-ce que je peux utiliser n'importe quelle police de caractères pour créer des documents de la SCHL?

R : Conformément aux pratiques commerciales courantes, la SCHL a choisi des polices de caractères précises qui doivent être utilisées dans tous les documents de la SCHL. Le jeu primaire est composé des polices Gill Sans et Trajan, et le jeu secondaire, des polices Adobe Garamond et Arial (*remarque : Arial ne doit servir que pour le site Web*).

Votre apport est essentiel pour aider à élaborer d'autres outils et renseignements relativement à l'image de marque de la SCHL. Par vos questions et demandes de conseils, vous contribuez à faire avancer les directives sur l'application de l'image de marque de la SCHL. **P**

### Des questions?

Nous sommes toujours à votre disposition pour répondre aux questions sur l'image de marque. Veuillez communiquer avec Carmen Foglietta, directrice, Image de marque et marketing de l'information au (613) 748-2030, ou l'une de nos consultantes, Marketing et image de marque : Luisa Atkinson au (613) 748-4519 ou Jan Riopelle (613) 748-4628. Vous pouvez également consulter la base documentaire Marketing en direct ou le site [www.schl.ca/imagemarque/](http://www.schl.ca/imagemarque/)

# A NEW “SNAPSHOT” FOR CMHC

CMHC has a new Corporate Brochure to help us share who we are, what we do—and what we have to offer—with a variety of clients, audiences and stakeholders across Canada.

Entitled *Home to Canadians*, the bilingual brochure is written in plain, simple language, and offers a “snapshot” of CMHC that is both comprehensive and concise.

“The brochure outlines the Corporation’s areas of activity, as well as our overall mandate to help create healthy, vibrant cities and communities across the country,” says

CMHC Director of Corporate Relations and Communications, Peter De Barros.

“In addition to national and international conferences, it can also be distributed at association events, project openings, outreach activities and other events, to help strengthen CMHC’s presence as Canada’s national housing agency.”

Print copies of the brochure are available through OPIMS (ORDER NO. 63386), or electronic versions can be viewed or downloaded under the Branding/Messaging section of Marketing On-line. **P**



## BROADCASTING A HEALTHY MESSAGE FOR FIRST NATION COMMUNITIES

### INNOVATIVE QUEBEC RADIO CAMPAIGN HELPS ABORIGINAL RENTERS AND HOMEOWNERS KEEP THEIR HOMES MOLD-FREE

In many First Nation communities across the country, mold and humidity are becoming increasingly serious concerns.

Now, as part of its ongoing work to help First Nations communities prevent and eliminate mold, the Quebec Region is launching an innovative new radio campaign on Aboriginal radio stations across the province.

Featuring a realistic conversation between two people, the campaign offers concrete, practical advice on how to prevent moisture, reduce mold problems and improve indoor air quality. In addition to the dialogue, the spots also end with a strong call to action, encouraging listeners to visit the CMHC website for more information or drop by their local Community Health Centre to pick up a free copy of CMHC’s *First Nations Occupants’ Guide to Mold*.

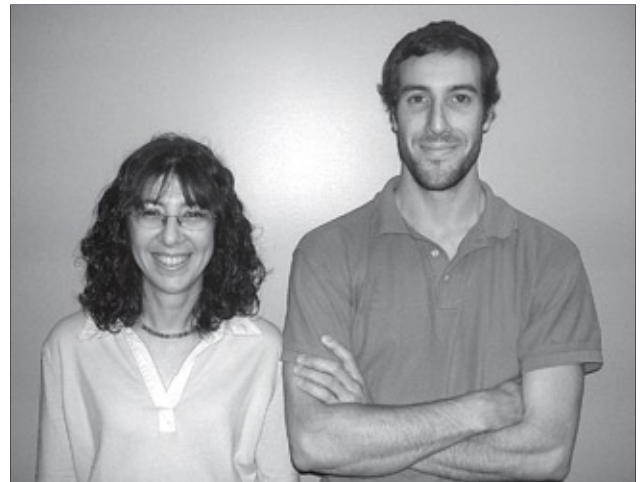
The first series of messages are being broadcast in English beginning this September in the community of Kahnawake, on the local K103 radio station. This will be followed by broadcasts on the province’s two major Aboriginal radio networks: in English and Cree on the Cree Radio Network, which reaches an estimated 14,000 listeners in 9 different Cree communities; and in

French, Attikamekw and several Innu languages on the SOCAM radio network, which includes 14 radio stations serving the 20,000 members of the Attikamekw and Innu communities of Northern Quebec.

According to Marc-Antoine Brodeur, Advisor, Aboriginal Capacity Development with the Assisted Housing Division in Montréal, this project is “the latest in a series of initiatives undertaken by CMHC to reach out to First Nations communities across Quebec.”

“CMHC has traditionally worked in close collaboration with Aboriginal housing professionals such as inspectors, managers or builders to get our messages across in these communities,” he notes. “This new initiative reaches directly out to Aboriginal consumers, including both renters and homeowners.”

“We’re extremely happy to be pioneering this initiative in the Quebec region,” adds Julie Cohen, who developed the communications plan behind the campaign.



Julie Cohen, Marc-Antoine Brodeur.

“This was truly a team effort from start to finish. The idea of having a dialogue between two people and the first draft came from Gail Taylor and Donald Gilbert at the Kahnawake Environment Office. Then Marc-Antoine, Virginia Salares at National Office and I worked together to revise the script and produce the final spot.”

“Through the use of a conversational tone and simple, practical advice, we hope this campaign will help make a real difference in the health and quality of life of Aboriginal individuals and families across the province.” **P**

# NOUVEAU « COUP D'ŒIL » SUR LA SCHL

Une nouvelle brochure sur la SCHL vient de paraître pour nous aider à communiquer qui nous sommes, ce que nous faisons et ce que nous avons à offrir à nos nombreux clients, nos publics cibles et à divers intervenants aux quatre coins du Canada.

Intitulée *Au cœur de l'habitation*, cette brochure bilingue est rédigée de façon claire et simple et offre un « portrait » de la SCHL à la fois complet et concis.

« Cette brochure met en relief les secteurs d'activité de la Société et brosse un tableau de notre mandat général qui consiste à favoriser la création de villes et de collectivités saines et dynamiques d'un bout à l'autre du pays », a indiqué Peter De Barros, directeur, Relations et communications de la Société.



« Cette brochure sera distribuée à l'occasion de conférences nationales et internationales, mais aussi lors d'inaugurations, d'événements organisés par des associations, d'activités de liaison avec les gens du milieu et autres, dans le but de consolider le rôle de la SCHL en qualité d'organisme responsable de l'habitation au Canada. »

On peut se procurer des exemplaires imprimés de la brochure par l'intermédiaire du Centre d'appels d'OPIMS (NUMÉRO DE COMMANDE 63386), ou encore consulter ou télécharger la version électronique à partir de la base Marketing en direct, dans la

section « Messages » du volet « Image de marque ». P

## TRANSMETTRE UN MESSAGE SAIN AUX COMMUNAUTÉS DES PREMIÈRES NATIONS

Au Québec, une campagne radiophonique originale aide les locataires et les propriétaires-occupants autochtones à faire échec à la moisissure.

Dans bien des communautés des Premières nations du pays, la moisissure et l'humidité sont de plus en plus préoccupantes.

Toujours soucieuse d'aider les communautés des Premières nations à prévenir et à éliminer la moisissure à la maison, la région du Québec s'affaire à lancer une campagne radiophonique novatrice sur les ondes des stations autochtones disséminées un peu partout en province.

Sous la forme d'une conversation réaliste entre deux personnes, la campagne offre des conseils concrets et pratiques sur la façon de prévenir l'humidité, de réduire les problèmes de moisissure et d'améliorer la qualité de l'air intérieur. Après le dialogue, les messages incitent fortement les auditeurs à agir en les encourageant à visiter le site Web de la SCHL pour en savoir plus ou à se rendre à leur centre de santé pour se procurer un exemplaire gratuit de la publication de la SCHL intitulée *Guide*

*de sensibilisation des occupants des Premières nations aux méfaits de la moisissure.*

La première série de messages sera diffusée en anglais dès le mois de septembre dans la communauté de Kahnawake, sur les ondes de la station locale K103. Des messages seront ensuite diffusés par les deux grands réseaux de radiodiffusion autochtones de la province, soit, en anglais et en cri, par le Cree Radio Network, qui atteint environ 14 000 auditeurs dans neuf collectivités criées différentes, et en français, en atikamekw et en plusieurs langues innues, par le réseau SOCAM, qui regroupe 14 stations desservant 20 000 membres des communautés atikamekw et innues du Nord du Québec.

Selon Marc-Antoine Brodeur, conseiller, Développement du potentiel des Autochtones, au Centre d'aide au logement de Montréal, cette campagne est « la plus récente d'une série d'initiatives mises de l'avant par la SCHL pour atteindre les collectivités des Premières nations aux quatre coins du Québec ».

« La SCHL a l'habitude de travailler en étroite collaboration avec les professionnels autochtones de l'habitation tels que les inspecteurs,

les gestionnaires immobiliers ou les constructeurs pour transmettre ses messages à ces collectivités », fait-il remarquer. « Or, cette nouvelle initiative atteint directement les consommateurs autochtones, notamment les locataires et les propriétaires-occupants. »

« Nous sommes extrêmement heureux d'être les premiers à lancer ce genre d'initiative dans la région du Québec », ajoute Julie Cohen, qui a élaboré le plan de communications lors de la préparation de la campagne.

« Il s'agit vraiment d'un effort d'équipe sur toute la ligne. L'idée de présenter un dialogue entre deux personnes ainsi que la première ébauche ont été proposées par Gail Taylor et Donald Gilbert, du bureau de l'environnement de Kahnawake. Par la suite, Marc-Antoine, Virginia Salares du Bureau national et moi avons retravaillé le texte ensemble pour produire le message final. »

« Sur le ton de la conversation et en offrant des conseils simples et pratiques, cette campagne contribuera, nous l'espérons, à faire une réelle différence pour la qualité de vie des personnes et des familles autochtones dans toute la province. » P

## SNAPSHOT

# 2004 HOUSING AWARD WINNER

The 2004 Housing Award winners were recognized for their achievements under the theme, “Best Practices in Affordable Housing.” In our continuing series, in this issue we focus on the Couvent de Saint-Henri Housing Co-operative, a winning project which is proving that partnership, initiative and a lot of hard work can help transform even the most neglected building into high quality affordable housing.

A former elementary school located in a low-income district of Montréal, the abandoned structure was transformed into a modern 48-unit affordable rental housing complex, which offers a new place for dozens of Montréal families to call home. In the process, the Co-operative has also helped breathe new life into the surrounding neighbourhood as a whole.

While the 1960s architectural character of the building was preserved, it was modified extensively to better meet the needs of its tenants. To achieve this, a dozen households were involved

right from the start of the process so that the tenants could play a role in helping to shape the final outcome. The project also brought together a wide variety of partners from both the public and private sectors, including *GRT Bâtir Son Quartier* (Build Your Neighbourhood Technical Resource Group), the *Office municipal d’habitation de Montréal*, the City of Montréal, *Société d’habitation du Québec*, the Government of Quebec and the National Bank of Canada.

In addition to several large three- and four-bedroom apartments for families, the Co-operative also has one-bedroom apartments for single people as well as some apartments adapted specifically for persons with disabilities. Since the eventual residents were involved throughout the entire project’s development, they were also able to develop a real sense of belonging, responsibility—and community.



Couvent de Saint-Henri

*Created in 1988, the CMHC Housing Awards are held every two years to honour individuals, companies and organizations that have made significant contributions to the advancement of Canadian housing, and to share best practices in improving housing quality, choice and affordability from across the country. P*

## 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 Brownfields Conference**  
October 13 to 14 in Ottawa

**Canadian Association of Home and Property Inspectors (CAHPI)**  
October 14 to 16 in Niagara Falls

**Canadian Institute of Mortgage Brokers and Lenders (CIMBL)**  
November 6 to 8 in Toronto

**Federation of Canadian Municipalities Sustainable Communities Conference (FCM)**  
February 2 to 4 in Ottawa

**Canadian Manufactured Housing Institute (CMHI)**  
February 23 in Lake Louise

**Canadian Home Builders’ Association Conference (CHBA)**  
February 24 to 26 in Lake Louise

**Globe 2006**  
March 29 to 31 in Vancouver

**Canadian Housing and Renewal Association Conference (CHRA)**  
April 20 to 22 in Ottawa

**Canadian Real Estate Association Conference (CREA)**  
March 26 in Ottawa

**Federation of Canadian Municipalities Conference (FCM)**  
June 2 to 5 in Montréal

**World Urban Forum III (WUF)**  
June 18 to 23 in Vancouver

**Co-operative Housing Federation of Canada Conference (CHFC)**  
June 8 to 10 in London

### Upcoming CMHC events

**CMHC Leaders Conference**  
October 25 to 28 in Gatineau

## INSTANTANÉ

# D'UN LAURÉAT D'UN PRIX D'EXCELLENCE EN HABITATION POUR 2004

Pour 2004, les lauréats des Prix d'excellence ont été récompensés pour leurs « pratiques exemplaires pour le logement abordable ». Dans le cadre de la série permanente, on met en lumière, dans le présent numéro, la Coopérative d'habitation Du Couvent de Saint-Henri, une initiative gagnante, qui témoigne du fait que les partenariats, l'esprit d'initiative et la ténacité au travail peuvent aider à transformer même le bâtiment le plus délabré en logements abordables de grande qualité.

Ancienne école primaire située dans un quartier de Montréal occupé par des ménages à faible revenu, l'immeuble abandonné a été transformé en un bâtiment moderne comptant 48 logements locatifs à loyer abordable, ce qui a permis de loger des dizaines de familles de Montréal. Du coup, la coopérative a donné

un nouvel élan à l'ensemble du quartier.

Bien que le bâtiment ait conservé son caractère architectural des années 1960, il a été considérablement modifié pour permettre de mieux répondre aux besoins des locataires. Pour ce faire, une douzaine de ménages ont été impliqués dès le début du processus, de manière à ce que les locataires jouent un rôle actif dans le façonnage du résultat final. L'initiative a permis de regrouper une gamme variée de partenaires, tant du secteur public que privé, et notamment le GRT (groupe de ressources techniques). Bâtir son quartier, l'Office municipal d'habitation de Montréal, la ville de Montréal, la Société d'habitation du Québec, le gouvernement du Québec et la Banque nationale du Canada.

Outre plusieurs grands logements de trois et de quatre chambres pour les familles, la coopérative compte des appartements

d'une chambre pour les personnes seules, de même que des appartements particulièrement adaptés pour les personnes handicapées. Puisque les résidents éventuels avaient été impliqués tout au long du processus de réalisation de l'initiative, ils ont développé un réel sentiment d'appartenance, un sens des responsabilités et un véritable esprit communautaire.

*Créés en 1988 et décernés tous les deux ans, les Prix d'excellence en habitation de la SCHL visent, d'une part, à rendre hommage aux personnes, aux entreprises et aux organismes qui ont contribué de façon exceptionnelle à faire évoluer la cause de l'habitation au Canada et, d'autre part, à faire connaître les pratiques exemplaires destinées à améliorer la qualité, les choix et l'abordabilité en matière de logement au pays. P*

## 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.

Voici une liste de certaines activités auxquelles la SCHL prendra part dans les prochains mois :

### **Conférence canadienne sur les terrains contaminés**

les 13 et 14 octobre, à Ottawa

### **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)**

du 6 au 8 novembre, à Toronto

### **Conférence sur les collectivités durables de la Fédération canadienne des municipalités (FCM)**

du 2 au 4 février, à Ottawa

### **Institut canadien de l'habitation usinée (ICHU)**

le 23 février, à lac Louise

### **Conférence de l'Association canadienne des constructeurs d'habitation (ACCH)**

du 24 au 26 février, à lac Louise

### **Globe 2006**

du 29 au 31 mars, à Vancouver

### **Conférence de l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine (ACHRU)**

du 20 au 22 avril, à Ottawa

### **Conférence de l'Association canadienne de l'immeuble (ACI)**

le 26 mars, à Ottawa

### **Conférence de la Fédération canadienne des municipalités (FCM)**

du 2 au 5 juin, à Montréal

### **Forum urbain mondial III (FUM)**

du 18 au 23 janvier, à Vancouver

### **Conférence de la Fédération de l'habitation coopérative du Canada (FHCC)**

du 8 au 10 juin, à London

### **Activités prochaines de la SCHL**

### **Conférence des gestionnaires de la SCHL**

du 25 au 28 octobre, à Gatineau

# MARKING A MILESTONE

## 100TH ANNIVERSARY OF THE SIGNING OF THE JAMES BAY TREATY

On July 12, 2005, hundreds of Aboriginal leaders and community members, government representatives and other guests gathered at the Mishkeegogamang Ojibway First Nation near Pickle Lake in Northern Ontario, to commemorate the 100th anniversary of the first signing of the historic Treaty No. 9.

Also known as the James Bay Treaty, Treaty No. 9 was the first “tripartite” treaty, signed by the leaders of nearly 50 First Nation communities as well as both the federal government and the Government of Ontario. Covering some 90,000 square miles, the treaty included the vast majority of Northern Ontario, from the borders with Manitoba in the west and Quebec in the east, to James and Hudson Bays in the north.

Present at the event were Minister of State for Northern Development, Ethel Blondin-Andrew; the Hon. James K. Bartleman, 27th Lieutenant Governor of Ontario; Nishnawbe Aski Nation Grand Chief Stan Beardy, who represents the 45,000 people covered by the treaty; Phil Fontaine, National Chief of the Assembly of First Nations; and Chief Ronald Roundhead of the Mishkeegogamang First Nation, whose community hosted the ceremony. The Honourable Jack Layton, leader of the federal New Democratic Party, was also in attendance, as were MPPs Howard Hampton and Monte Kwinter.

CMHC was a gold sponsor of the event. Glenda Restoule and Mervin Spence from the Ontario Aboriginal Housing team joined Nancy MacMillan and Kathie Howes from the Ontario Communications and Marketing team to represent CMHC at the commemoration ceremony, where Glenda Restoule accepted a gift from the Nishnawbe Aski Nation on behalf of the Corporation.

Among other activities, the event featured a re-enactment of the original signing, youth and elder conferences, a

traditional feast and live entertainment. The original Treaty No. 9 document was also on exhibit, and Chief Glenn Nolan of Missanabie First Nation near Wawa launched a canoe trip to carry the document back to Ottawa, tracing the original path of the treaty commissioners 100 years ago.


Expressing the sentiment shared by many of the communities included in the treaty that not all aspects of the original agreement have been honoured, representatives from Nishnawbe Aski Nation drafted a new version of the treaty, which was signed by the Chiefs who were present at the

federal leaders can see first hand both our accomplishments over the past 100 years and the challenges that we still face today.”



commemoration. While government representatives were not in a position to negotiate a new treaty at the event, the new draft will be presented for discussion and carefully reviewed at the First Ministers Meeting in the fall.

“Our people are honoured to host the first main commemoration marking this 100th anniversary,” said Chief Roundhead. “By hosting this event in the actual community that first signed the treaty back in 1905, our provincial and

Over the course of the next year, 15 Treaty No. 9 communities will hold a series of other events marking the anniversary of the specific dates they signed the treaty between 1905 and 1906. To find out more about the James Bay Treaty and the commemoration ceremony, visit the website of Nishnawbe Aski Nation at <http://www.nan.on.ca/> or the commemoration website at <http://treatyninecommemoration.on.ca/> 



# COMMÉMORATION D'UN ÉVÉNEMENT MARQUANT

## 100<sup>E</sup> ANNIVERSAIRE DE LA SIGNATURE DU TRAITÉ DE LA BAIE JAMES

**L**e 12 juillet 2005, des centaines de chefs et de membres de communautés autochtones, des représentants du gouvernement et d'autres invités se sont réunis sur les terres de la Première nation des Ojibways de Mishkeegogamang, près de Pickle Lake, en Ontario, pour commémorer le 100<sup>e</sup> anniversaire de la signature de l'historique Traité n° 9.



Le traité porte sur un territoire de quelque 90 000 milles carrés comprenant la plus grande partie du nord de l'Ontario, entre les frontières du Manitoba à l'ouest et celles du Québec à l'est, jusqu'à la Baie James et à la Baie d'Hudson au nord.

Étaient présents à l'événement Ethel Blondin-Andrew, ministre d'État (Nord canadien); l'honorable James K. Bartleman, 27<sup>e</sup> lieutenant-gouverneur de l'Ontario; le grand chef de la nation Nishnawbe-Aski, Stan Beardy, qui représente les 45 000 personnes touchées par le traité; Phil Fontaine, chef national de l'Assemblée des Premières nations; et le chef Ronald Roundhead de la Première nation Mishkeegogamang, dont la communauté a servi d'hôte à la cérémonie. L'honorable Jack Layton, chef du Nouveau


Parti Démocratique fédéral, était également présent, tout comme les députés provinciaux Howard Hampton et Monte Kwinter.

La SCHL était un commanditaire d'or de l'événement. Glenda Restoule et Mervin Spence, de l'équipe du Logement des Autochtones de l'Ontario, se sont joints à Nancy MacMillan et Kathie Howes, de l'équipe des Communications et Marketing de l'Ontario, pour représenter la SCHL à la cérémonie commémorative, pendant laquelle Glenda Restoule

un festin traditionnel et un spectacle. Le Traité n° 9 original était également exposé et le chef Glenn Nolan, de la Première nation Missanabie, près de Wawa, a lancé une expédition en canoë visant à ramener le document à Ottawa en suivant l'itinéraire original que les commissaires du traité avaient pris 100 ans auparavant.

Afin d'exprimer le sentiment que partagent de nombreuses communautés incluses dans le traité, à savoir que tous les aspects de l'accord initial n'avaient pas été honorés, les représentants de la nation Nishnawbe-Aski ont rédigé une nouvelle version du traité qui a été signée par les chefs présents à la commémoration. Les représentants du gouvernement n'étaient pas en mesure de négocier un nouveau traité pendant l'événement, mais la nouvelle version sera présentée à la réunion des Premiers ministres cet automne et sera soigneusement examinée.

« Notre peuple est honoré d'être l'hôte de la première grande commémoration marquant ce 100<sup>e</sup> anniversaire », a dit le chef Roundhead. « En tenant cet événement dans la communauté même qui a été la première à signer le traité en 1905, nos chefs provinciaux et fédéraux peuvent voir de première main nos réalisations au cours des 100 dernières années et les défis qu'il nous reste à relever aujourd'hui. »

Pendant la prochaine année, 15 communautés du Traité n° 9 tiendront une série d'autres événements marquant l'anniversaire des dates précises auxquelles elles ont signé le traité entre 1905 et 1906. Pour en savoir plus long sur le Traité de la Baie James et la cérémonie de commémoration, visitez le site Web de la nation Nishnawbe-Aski à <http://www.nan.on.ca/> ou le site Web de commémoration à <http://treatyninecommemoration.on.ca/> 

Aussi connu sous le nom de Traité de la Baie James, le Traité n° 9 a été le premier traité « tripartite » signé par les chefs de près de 50 communautés des Premières nations, ainsi que par le gouvernement fédéral et le gouvernement de l'Ontario.

a accepté, au nom de la Société, un cadeau de la nation Nishnawbe-Aski.

Au programme de l'événement, il y avait, entre autres, une reconstitution de la signature du traité original, des conférences pour les jeunes et les aînés,

(Photos : Kathie Howes)



# PENSION AND BENEFITS CORNER

BY THE TOTAL COMPENSATION DIVISION

*In this issue, the Compensation, Pension and Benefits team lets you know how you can*

**S**ign up now to have your Health and Dental claims reimbursement deposited directly into your bank account!

Thanks to CMHC's group insurance provider, The Great West Life Assurance Company, employees can now sign up for Direct Deposit of their health and dental benefits claims reimbursement with just a few clicks of the mouse!

Direct Deposit (*also referred to as Electronic Funds Transfer, or EFT*) is fast, safe and confidential. It's also a convenient and efficient way to have your claim reimbursement deposited directly into the bank account of your choice.


There are two ways to enroll for Direct Deposit. Employees who have signed up for Great West Life's GroupNet ([www.gwl.ca](http://www.gwl.ca)) can enroll online through the Group Plan

Members Online Services. You will then be invited to sign up for Direct Deposit. Employees who have not signed up for GroupNet can simply complete a Direct Deposit enrolment brochure, which can be obtained by calling Great West Life.

Employees who enroll online will receive all of their claim information electronically, including being notified by email that a claim reimbursement has been made, and being able to view their Explanation of Benefits (EOB) exclusively through the plan member site. Employees who enroll by mail will continue to have their EOB mailed to them, but will have their claim reimbursement deposited directly into their bank account.

This information will not be administered by CMHC's Human Resources personnel, and will have

no impact on where your payroll is deposited. Employees should also be aware that drug claims submitted using a paper claim form cannot be reimbursed through Direct Deposit.

To find out more about Direct Deposit for your health and dental benefits, visit the Great West Life website at [www.gwl.ca](http://www.gwl.ca), or call their toll free number at **1 800 957-9777**. 

*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 Anne Hébert or Daniel Léonard.*

---

## WITH REGRET

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

<b>PENSIONERS</b>	<b>2005</b>	<b>BRANCH/DIVISION</b>
Pierrette Marcotte	June 13	Montréal Office
Ernest Thomas	June 23	Victoria Office
Leslie Bates	June 24	B.C. Office
Pierre Gagnery	July 1	Mortgage Administration, National Office
Albert Desjardins	July 14	National Office Services
James Donald Walker	July 14	Vancouver Office
Irène Thompson	July 15	Kingston Office
Elizabeth Lemieux	July 22	Human Resources, National Office
Dominic Samuel	July 28	Financial Planning, National Office
Giovanni Campini	July 30	Montréal office
Reta Kays	August 1	Halifax office
Lise Bergeron	August 1	Montréal office
George Hunt	August 4	Information Division, National Office
Gilbert Ade	August 14	Financial Services, National Office
Paul Bourdeau	August 27	Support Centre, National Office
Sam Cormier	September 3	Rural and Native Housing Division, National Office

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

# LA RUBRIQUE SUR LES PENSIONS ET LES AVANTAGES SOCIAUX

PAR LA DIVISION DE LA RÉMUNÉRATION GLOBALE

Dans ce numéro, l'équipe de la rémunération, des pensions et des avantages sociaux nous explique comment

**D**emandez le dépôt direct des remboursements de l'assurance soins médicaux et soins dentaires.

La Great-West, compagnie d'assurance-vie et fournisseur des régimes d'assurance collective de la SCHL, offre maintenant aux employés la possibilité de s'inscrire au dépôt direct des remboursements de l'assurance soins médicaux et soins dentaires. Il suffit de quelques clics de souris.


Le dépôt direct [*aussi appelé transfert électronique de fonds (TEF)*] est rapide, sûr et confidentiel. C'est également un moyen pratique et efficace de faire déposer un remboursement dans le compte bancaire de son choix.

Il y a deux façons de s'inscrire au dépôt direct. Les employés qui profitent déjà du service GroupNet de La Great-West ([www.gwl.ca](http://www.gwl.ca)) peuvent le faire en ligne à partir de la section Participants d'un régime collectif. Les

employés sont alors invités à s'inscrire aux Services en ligne de La Great-West. Les employés qui ne bénéficient pas du service GroupNet peuvent tout simplement remplir un formulaire de demande de dépôt direct qu'ils doivent se procurer auprès de La Great-West.

Les employés qui s'inscriront en ligne recevront par voie électronique toute l'information relative à leurs demandes de règlement, y compris un courriel leur confirmant que le remboursement a été déposé. Ils pourront en outre consulter le Détail du règlement uniquement par l'intermédiaire du site réservé aux participants au régime. Les employés qui utiliseront le formulaire papier continueront de recevoir le Détail du règlement par la poste, mais le remboursement de leurs demandes de règlement sera déposé directement dans leur compte.

Cette information ne sera pas traitée par le service des ressources humaines de la SCHL et n'a aucun lien avec le compte où est déposée votre paye. Les employés doivent prendre note que le remboursement ne peut être fait par dépôt direct lorsque la demande de règlement pour les médicaments est présentée en format papier.

Pour vous renseigner davantage sur cette option de dépôt direct, visitez le site Web de La Great-West à l'adresse [www.gwl.ca](http://www.gwl.ca), ou composez le numéro sans frais **1 800 957-9777**. 

*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 Anne Hébert ou à Daniel Léonard.*

## AVEC REGRET

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

RETRAITÉS	2005	POINT DE SERVICE/DIVISION
Pierrette Marcotte	13 juin	Bureau de Montréal
Ernest Thomas	23 juin	Bureau de Victoria
Leslie Bates	24 juin	Région de la Colombie-Britannique
Pierre Gagnery	1er juillet	Administration des créances hypothécaires, BN
Albert Desjardins	14 juillet	Services généraux, BN
James Donald Walker	14 juillet	Bureau de Vancouver
Irène Thompson	15 juillet	Bureau de Kingston
Elizabeth Lemieux	22 juillet	Ressources humaines, BN
Dominic Samuel	28 juillet	Planification financière, BN
Giovanni Campini	30 juillet	Bureau de Montréal
Reta Kays	1 <sup>er</sup> août	Bureau de Halifax
Lise Bergeron	1 <sup>er</sup> août	Bureau de Montréal
George Hunt	4 août	Division de l'information, BN
Gilbert Ade	14 août	Division des services financiers, BN
Paul Bourdeau	27 août	Centre de soutien, BN
Sam Cormier	3 septembre	Division du logement pour les ruraux et les Autochtones, BN

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

COMING  
SOON...

**DECEMBER 2005**

INNOVATIVE AND UNIQUE  
COOPERATION

À VENIR...

**DÉCEMBRE 2005**

L'INNOVATION ET L'ORIGINALITÉ  
EN MATIÈRE DE COOPÉRATION