

Perspective

Volume 53, No. 3, 2017



In this issue

- 3 Editor's Letter
- 4 Lean Six Sigma
- 5 CMHC's Refugee Volunteer Group
- 7 CMHC's Guides and Resources for Multi-Unit Residential Building Owners and Managers
- 9 Get to Know CRO
- 11 Business Continuity Awareness at CMHC
- 12 Quebec and B.C. Offices Test New Approaches to Collaboration
- 13 Take Five with Audrey Moritz
- 14 Summer School in Italy
- 15 Nota Bene
- 16 Pension and Benefits Corner
- 16 Have You Said "Thanks" Today?

Editorial Staff

EDITOR-IN-CHIEF
Lesley McElroy

ASSISTANT EDITORS
Chelsea Murray, Sonia Fecteau

WRITING AND EDITING
Stiff Inc.

DESIGN AND PRODUCTION
doccentre

TRANSLATION AND PROOFREADING
Linguistic Services

CONTRIBUTORS

Human Resources
Elizabeth Kosturik, Johanne Magnan

Linguistic Services
Nota Bene Team

Policy and Research
Sandra Fusaro

Knowledge Transfer and Outreach
Karen Marcus, Sophie Lavictoire

First Nation Housing
Nicole Church, Jason Laliberté

Public Affairs
Nathan Woodcock, Marie-Èlène Décarie, Vessela Zaykova, Gabriel Teo

Corporate Relations Office
Kelsey Harper

Personnel de rédaction

RÉDACTRICE EN CHEF
Lesley McElroy

RÉDACTRICES ADJOINTES
Chelsea Murray, Sonia Fecteau

RÉDACTION ET RÉVISION
Stiff Inc.

CONCEPTION ET PRODUCTION
centredoc

TRADUCTION ET CORRECTION D'ÉPREUVES
Services linguistiques

COLLABORATEURS

Ressources humaines
Elizabeth Kosturik, Johanne Magnan

Services linguistiques
Équipe de Nota bene

Politiques et Recherche
Sandra Fusaro

Transfert de connaissances et activités de liaison
Karen Marcus, Sophie Lavictoire

Logement des Premières Nations
Nicole Church, Jason Laliberté

Relations publiques
Nathan Woodcock, Marie-Èlène Décarie, Vessela Zaykova, Gabriel Teo

Bureau des relations de la Société
Kelsey Harper

Dans ce numéro

- 3 Message de la rédactrice en chef
- 4 Lean Six Sigma
- 5 Groupe bénévole d'aide aux réfugiés de la SCHL
- 8 Guides et ressources de la SCHL pour les propriétaires et les gestionnaires de collectifs d'habitation
- 9 Connaissez-vous le Bureau des relations de la Société?
- 11 Sensibilisation à la continuité des activités à la SCHL
- 12 Les bureaux du Québec et de la Colombie-Britannique expérimentent de nouvelles méthodes de collaboration
- 13 Tête-à-tête avec Audrey Moritz
- 14 Un cours d'été en Italie
- 15 Nota bene
- 16 La rubrique sur les pensions et les avantages sociaux
- 16 Avez-vous dit merci aujourd'hui?



Perspective is printed on Rolland Enviro 100 paper, which is 100% recycled, Environmental Choice Certified and Processed Chlorine Free paper.

Perspective is produced for employees of Canada Mortgage and Housing Corporation. It is YOUR magazine, and we want to hear from YOU! Contact us with contributions, or to give us feedback on the current issue. You can reach us via email at perspective@cmhc.ca, or by phone at 604-737-4029.



La revue Perspective est imprimée sur du papier Rolland Enviro 100 entièrement recyclé; c'est un produit homologué par le programme Choix environnemental et fabriqué à partir de papier traité sans chlore.

Perspective est une 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 des articles et pour nous donner votre rétroaction sur le présent numéro. Vous pouvez communiquer avec nous par courriel, à perspective@schl.ca, ou par téléphone, au 604-737-4029.

Opt In – and Save a Tree!

Perspective is available in electronic format! The online version includes full-colour articles, high-resolution images and links to all kinds of extra content. More importantly, by opting in, you'll help us save paper, cut down on printing costs and maybe even save a few trees.

To receive your next copy of Perspective electronically, send an e-mail to perspective@cmhc.ca with your full name and the subject heading "Opt In."

Thank you for helping us go green!



Choisissez... de sauver un arbre!

Perspective est offert en format électronique! La version en ligne comporte des articles en couleurs, des images à haute résolution et des liens vers toutes sortes de contenus supplémentaires. Plus important encore, en disant « oui » à la version électronique, vous nous aiderez à économiser du papier, à réduire nos coûts d'impression et peut-être même à sauver quelques arbres.

Pour recevoir votre prochain exemplaire de Perspective en format électronique, envoyez simplement un courriel à l'adresse perspective@schl.ca, en indiquant « Je choisis » dans l'objet, sans oublier d'inscrire votre nom complet.

Nous vous remercions de nous aider à prendre le virage vert!

Letter from the Editor

FAREWELL!

It is with a heavy heart that I'm saying goodbye to *Perspective*. After 31 issues, I'm moving on.

Many of us across CMHC have seen our roles change in recent years—and I'm no exception. In my case, I'm not going too far. I'm staying with Public Affairs, but I've moved into a new role, supporting Human Resources with their communications needs.

I've seen many changes in the eight years that I've been at *Perspective's* helm: two writers, three designers and countless editorial team members. We've moved from black and white printing to colour, and along the way, we've introduced quite a few fun covers and features—anyone remember the Lego-themed edition? That was my favourite, by far. It's been a blast, and I'm proud of everything we've accomplished.

Change is also a theme that cuts across many of the stories in this issue. For example, CMHC is about to introduce training sessions on [Lean Six Sigma](#), a problem-solving methodology in which people collaborate to improve performance and reduce waste. With Lean Six Sigma tools in your tool belt, you'll start thinking about our processes in a whole new light and, hopefully strike down any of those barriers that stand between you and your very best work.

Speaking of collaboration, the Quebec and B.C. offices each tell a great story about the new processes the staff there have put in place to promote co-operation among business lines. They're taking steps to share resources more effectively and reach out to larger audiences. Along the way, they're living our "We Work Better Together" value.

This issue isn't all about change. We've got an important article on [business continuity](#)—about how we keep our people safe and our corporate processes running smoothly in the event of natural and other disasters, like last spring's floods in Ontario and Quebec. We've also got some feel-good stories about [the work your colleagues at National Office are doing to integrate hundreds of Syrian refugees](#), and about [the dream one employee in the First Nation Housing group realized when she travelled to Italy to attend a very prestigious summer school](#).

It's been my pleasure and a privilege to help bring stories like these—and so many more—to life in the pages of *Perspective* over all these years.

For my part, I look forward to seeing how our employee magazine will evolve in the years to come.

Lesley

Lesley McElroy, Editor-in-Chief

Message de la rédactrice en chef

AU REVOIR!

C'est avec le cœur gros que je fais mes adieux à *Perspective*. Après 31 numéros, je passe le flambeau à la relève.

Nous sommes nombreux à la SCHL à avoir changé de rôle au cours des dernières années – et je ne fais pas exception. En ce qui me concerne, je ne vais pas très loin. Je continue à faire partie des Relations publiques, mais j'exerce un nouveau rôle dans le cadre duquel j'aide les Ressources humaines à répondre à leurs besoins dans le domaine de la communication.

J'ai été témoin d'un grand nombre de changements au cours des huit années durant lesquelles j'ai assuré la coordination de *Perspective*. J'ai notamment travaillé avec deux rédacteurs, trois graphistes et un nombre incalculable de membres de l'équipe de rédaction. Nous sommes également passés de l'impression en noir et blanc à l'impression en couleur et, en cours de route, avons publié plusieurs couvertures et articles amusants : quelqu'un se souvient-il du numéro ayant pour thèmes les Lego? C'était de loin mon préféré. J'ai vécu une expérience incroyable, et je suis fière de tout ce que nous avons accompli.

Le changement est également un thème qui est mis à l'honneur dans plusieurs articles de ce numéro. Par exemple, la SCHL offrira sous peu des séances de formation sur la méthode [Lean Six Sigma](#), une méthode universelle de résolution de problèmes qui amène les gens à collaborer en vue d'améliorer le rendement et de réduire le gaspillage. Grâce aux outils Lean Six Sigma, vous commencerez à réfléchir à nos processus sous un nouvel angle et, nous l'espérons, éliminerez tout obstacle qui vous empêche de donner le meilleur de vous-même au travail.

Parlant de collaboration, les bureaux du Québec et de la Colombie-Britannique ont tous deux une excellente histoire à raconter au sujet de processus mis en place par les employés pour favoriser la collaboration entre les secteurs d'activité. Ils prennent des mesures pour échanger plus efficacement les ressources et joindre un plus grand public. Ce faisant, ils incarnent l'une de nos valeurs : « Nous sommes meilleurs ensemble ».

Ce numéro ne porte pas juste sur le changement. Il comprend, entre autres, un important article sur [la continuité des activités](#) – la façon dont nous assurons la sécurité de nos employés et le bon déroulement de nos processus en cas de catastrophes naturelles ou d'autres désastres, comme les inondations survenues en Ontario et au Québec au printemps dernier. Vous y trouverez aussi des histoires qui donnent chaud au cœur sur [le travail qu'accomplissent vos collègues au Bureau national pour faciliter l'intégration de centaines de réfugiés syriens](#). Il y est également question [du rêve réalisé par une employée du Logement des Premières Nations qui s'est rendue en Italie pour suivre des cours d'été dans un établissement très prestigieux](#).

Ce fut un plaisir et un privilège d'aider à donner vie à des histoires comme celles-ci – et à tant d'autres – dans les pages de *Perspective* pendant toutes ces années.

Pour ma part, j'ai bien de hâte de voir comment le magazine des employés va évoluer dans les années à venir.

Lesley

Lesley McElroy, rédactrice en chef

CMHC IS RETHINKING THE WAY WE DO THINGS WITH **LEAN SIX SIGMA**

Have you ever been frustrated with a process and asked yourself why it's done that way? The good news is, you're not alone—and CMHC wants to give you the tools to change that process for the better.

As part of CMHC's strategic direction of becoming a high-performing organization, the Process Excellence (Px) team is rolling out quarterly training sessions on the Lean Six Sigma (LSS) methodology. The two-day training sessions will focus on strengthening CMHC's process optimization and encouraging innovative solutions through process redesign. To make the training even more relevant, participants will be given the opportunity to assess and redesign a process within their team that they find frustrating or inefficient.

What's LSS?

Lean Six Sigma is a universal problem-solving methodology in which people collaborate to improve performance and reduce waste. At its core, it's about continuous improvement through process optimization and redesign. As its name suggests, LSS is a combination of two processes.

Lean focuses on tightening linkages among process steps by adding value to the customer, promoting a standardized workflow and eliminating as many as eight types of process waste, including over-processing, waiting, defects and transportation. Six Sigma, meanwhile, focuses on reducing process variation and building a sustainable cycle of continuous improvement.

Applied together, the two methods teach employees to think outside the box, identify value- and non-value-added work activities, redesign processes to remove wasteful activities, encourage and enable innovative solutions, and improve employee and client satisfaction.

"The Lean Six Sigma Yellow Belt training provides a wonderful foundation to help guide you through process improvement initiatives," says Natalie McNamara, Human Resources Business Partner. "At a time when CMHC is undergoing so much change, the course provided me with a variety of tools to help map processes and gain efficiencies in my work."

Rolling out LSS across CMHC

LSS is big news. It will revolutionize the way everyone at CMHC works. As the application of LSS helps to refine processes and tear down the barriers that prevent employees from working efficiently, it also helps to create a more accountable workplace culture and empower employees to change things as they see fit—to everyone's benefit.

From a corporate perspective, LSS will give CMHC a further boost on its mission to become a high-performing, people-driven organization. It will eliminate frustrating silos, inefficiencies and waste. It will help CMHC minimize risk and deliver greater value to its customers and enable employees to be more innovative.

Interested?

Watch the *CMHC Roundup* and the *Daily* for details on the next LSS training session and sign up. In the meantime, keep the momentum going toward improving and optimizing processes by spreading the LSS message to your colleagues across CMHC.

If you have any LSS questions, or would like to organize a group training session, please contact the Process Excellence team at Process_Improvement@cmhc.ca



LA SCHL REPENSE SA MANIÈRE DE FAIRE LES CHOSES GRÂCE À LA MÉTHODE **LEAN SIX SIGMA**

Un processus vous a-t-il déjà causé de la frustration au point de vous demander pourquoi on procédait ainsi? La bonne nouvelle, c'est que vous n'êtes pas seul – et la SCHL veut vous donner les outils nécessaires pour améliorer ce processus.

Dans le cadre de l'orientation stratégique de la SCHL qui consiste à devenir une organisation de haute performance, l'équipe d'excellence des processus offrira tous les trimestres des séances de formation sur la méthode Lean Six Sigma (LSS). Les séances de deux jours viseront à optimiser les processus de la SCHL et à encourager l'élaboration de solutions novatrices grâce à la refonte des processus. Afin de rendre la formation encore plus pertinente, les participants auront l'occasion d'évaluer et de remanier un processus au sein de leur équipe qu'ils trouvent frustrant ou inefficace.

Qu'est-ce que Lean Six Sigma?

Lean Six Sigma est une méthode universelle de résolution de problèmes qui amène les gens à collaborer en vue d'améliorer le rendement et de réduire le gaspillage. À la base, la méthode est axée sur l'amélioration continue par l'optimisation et la refonte des processus. Comme son nom l'indique, LSS est une combinaison de deux processus.

Le Lean vise à resserrer les liens entre les étapes du processus en créant une valeur ajoutée pour le client, en favorisant le déroulement normalisé du travail et en éliminant jusqu'à huit types de gaspillage, y compris le surtraitement, l'attente, les défauts et le transport. Le Six Sigma, quant à lui, vise à réduire les variations dans le processus et à créer un cycle durable d'amélioration continue.

Appliqués ensemble, les deux processus apprennent aux employés à sortir des sentiers battus, permettent de déterminer les activités professionnelles à valeur ajoutée et sans valeur ajoutée ainsi que de repenser les processus afin d'éliminer les activités inutiles, encouragent l'élaboration de solutions novatrices et améliorent la satisfaction des employés et des clients.

« La formation ceinture jaune Lean Six Sigma fournit une base incroyable pour nous guider dans des initiatives d'amélioration des processus, affirme Natalie McNamara, partenaire d'affaires en ressources humaines. En cette période de grands changements que connaît la SCHL, cette formation m'a donné accès à toute une variété d'outils qui m'ont aidé à schématiser les processus et à être plus efficace dans mon travail », ajoute-t-elle.



Mise en place de la méthode LSS dans l'ensemble de la SCHL

La méthode LSS est une excellente nouvelle. Elle révolutionnera la façon dont tous les employés de la SCHL travaillent. En aidant à améliorer les processus et à éliminer les obstacles qui empêchent les employés de travailler efficacement, la méthode contribuera par le fait même à créer une culture du milieu de travail plus responsable et à donner aux employés les moyens de changer les choses s'ils le jugent bon – au profit de tous.

Du point de vue organisationnel, la méthode LSS fera progresser la mission de la SCHL de devenir une organisation de haute performance axée sur les gens. Elle éliminera le cloisonnement, les inefficacités et le gaspillage frustrants. Elle aidera la SCHL à réduire les risques au minimum et à offrir une valeur plus grande à ses clients et donnera aux employés les moyens d'innover davantage.

Cette formation vous intéresse?

Surveillez *Le Quotidien en bref* et *Le Quotidien SCHL* pour obtenir des précisions sur la prochaine séance de formation LSS et vous y inscrire. D'ici là, poursuivez sur cette belle lancée en améliorant et en optimisant les processus et en transmettant le message LSS à vos collègues à l'échelle de la SCHL.

Si vous avez des questions au sujet de la méthode LSS ou si vous souhaitez organiser une séance de formation de groupe, veuillez faire parvenir un courriel à l'équipe d'excellence des processus, à l'adresse Process_Improvement@schl.ca.

La méthode LSS en seulement cinq étapes

La méthode Lean Six Sigma semble compliquée, mais elle n'a pas toujours besoin de l'être. L'essentiel de cette méthode comporte en fait seulement cinq étapes :

LSS in just five steps

Lean Six Sigma sounds complicated, but it doesn't always have to be. Its core methodology can be broken down into just five steps:

1

Définir :
cerner le problème et lui accorder la priorité.

Define:
Identify and prioritize a problem.

2

Mesurer :
évaluer la situation actuelle.

Measure:
Evaluate the current situation.

3

Analyser :
déterminer les causes fondamentales.

Analyze:
Identify root causes.

4

Améliorer :
choisir et mettre en œuvre des solutions.

Improve:
Select and implement solutions.

5

Contrôler : offrir du soutien pour veiller au maintien des résultats.

Control:
Provide support to sustain results.

Touching Lives in Many Ways

CMHC's Refugee Volunteer Group Is Still Going Strong

When they got word that a group of Syrian refugees was coming to Ottawa in January 2016, a number of CMHC employees decided to help. Now more than a year later, they continue to touch the lives of these newcomers.

Early on, these employees decided to start the Refugee Volunteer Group. Its goals were to raise awareness of the need to help these newcomers; to act as a hub for coordinating financial, food and other donations; to help the newcomers settle in their new homes and learn English; to help them build their housing and financial literacy skills; and to help them find employment.

At its first meeting, the Group comprised more than 45 people and, although the number has shrunk since then, its support remains strong.

In early 2016, the Refugee Volunteer Group partnered with the Rideau-Rockcliffe Community Resource Centre (RRCRC) on Donald Street in Ottawa for further support. The Centre serves the area around CMHC's National Office. This part of the city has welcomed a significant proportion of the more than 1,500 refugees who came to Ottawa.

The Group led a handful of highly successful fundraising activities during 2016 and 2017, including these:

- Its first fundraiser—a bake sale and silent auction—raised more than \$2,000. That figure included \$400 raised by CMHC's Finance Fun Committee and donated to the cause.
- CMHC's own Aziz Ahmouda, Second Language Teacher, spoke in Arabic to about 50 refugees about his experiences and successes as an immigrant to Canada. This presentation was held at a time when the new refugees were very sad and unsettled. Aziz's message brought hope and inspiration.
- The Group held a summer activity kits fundraiser for children at summer camps in the spring of 2016.
- It held food drives in 2016 and 2017.
- In the fall of 2016, it donated more than 40 backpacks stuffed with school supplies to school-aged children.
- At Christmas 2016, the Business Planning and Reporting team volunteered at the RRCRC food bank.
- The Group delivered spring cleaning donations, which included food and household items, clothing, decor and furniture, to the refugees' apartments in the spring of 2017.
- The Group held a second back-to-school backpack fundraiser in August to outfit even more school-aged children with the supplies they need for a successful school year.



Faire une différence de bien des façons dans la vie des gens

Le Groupe bénévole d'aide aux réfugiés de la SCHL joue un rôle toujours aussi important aujourd'hui

Après avoir appris que des réfugiés syriens viendraient s'installer à Ottawa en janvier 2016, des employés de la SCHL ont décidé de leur venir en aide. Plus d'un an après l'arrivée de ces gens dans la région, ces employés continuent à influencer le quotidien de ces nouveaux arrivants.

Rapidement, les employés ont décidé de former le Groupe bénévole d'aide aux réfugiés dont les buts étaient de sensibiliser les gens à la nécessité de donner un coup de main à ces nouveaux arrivants, d'agir en tant que centre de coordination des dons en argent, en denrées alimentaires et d'autres natures, et d'aider les nouveaux arrivants à s'installer dans leur nouveau chez-soi afin qu'ils puissent apprendre l'anglais, développer leur connaissance du domaine du logement et leur compréhension du secteur financier, et se trouver un emploi.

À sa première réunion, le groupe comptait plus de 45 bénévoles. Même si sa taille a diminué depuis, il continue d'apporter un précieux soutien aux réfugiés de la région.

Au début de 2016, le Groupe bénévole d'aide aux réfugiés s'est associé au Centre de ressources communautaires Rideau-Rockcliffe (CRCRR), situé sur la rue Donald, à Ottawa, afin d'offrir du soutien additionnel. Ce centre vient en aide aux gens vivant dans les environs du Bureau national de la SCHL – un secteur de la capitale nationale qui a accueilli une proportion importante de réfugiés, soit plus de 1 500.

En 2016 et 2017, le groupe a organisé quelques activités de collecte de fonds ayant connu un franc succès, dont les suivantes :

- La première activité de collecte de fonds organisée par le groupe — une vente de pâtisseries et un encan silencieux — a permis d'amasser plus de 2 000 \$. De cette somme, 400 \$ ont été versés à la cause des réfugiés par un comité de la SCHL, le Comité du plaisir au travail des Finances.
- Aziz Ahmouda, professeur de langue seconde à la SCHL, s'est adressé en arabe à environ 50 réfugiés pour leur parler de son expérience et de ses réussites en tant qu'immigrant au Canada. Le jour où il leur a livré son témoignage, ces gens vivaient une période de grande tristesse et d'instabilité. Le message d'Aziz a été porteur d'espoir et d'inspiration pour eux.
- Au printemps 2016, le groupe a tenu une activité de collecte de fonds pour l'achat de trousseaux d'activités pour les enfants inscrits à des camps d'été.
- Le groupe a organisé des collectes d'aliments en 2016 et 2017.
- À l'automne 2016, le groupe a fait don de plus de 40 sacs à dos remplis de fournitures scolaires destinés à des enfants fréquentant l'école.
- Pour la fête de Noël 2016, l'équipe Planification des activités et rapports a fait du bénévolat à la banque alimentaire du CRCRR.
- Au printemps 2017, le groupe a distribué des dons aux réfugiés à l'occasion du ménage du printemps, comme de la nourriture et des articles de maison, des vêtements, des articles de décoration et des meubles.
- En août 2017, le groupe a organisé une deuxième collecte visant à recueillir des sacs à dos pour la rentrée scolaire afin qu'encre plus d'enfants d'âge scolaire aient accès aux fournitures dont ils ont besoin pour réussir leur année scolaire.



CMHC employee, Sandra Fusaro (first on the left), presented a cheque for \$483 to the Rideau-Rockcliffe Community Resource Centre. The donation, raised by Administrative Services, helped pay for summer camp programming for refugee children.

Une employée de la SCHL, Sandra Fusaro (située tout à gauche sur la photo), a remis un chèque de 483 \$ au Centre de ressources communautaires Rideau-Rockcliffe. Ce don, fait par les Services administratifs, a contribué à payer les activités des camps d'été mis sur pied pour les enfants réfugiés.

In appreciation of their ongoing work, the CMHC employees received a Certificate of Recognition from the RRCRC at the Centre's annual general meeting in June 2017. At the presentation, Lauren Touchant, a project manager from RRCRC, praised CMHC's efforts and said, "You have no idea the impact CMHC's initiatives have made on the refugees and their children. It has been extremely significant and we cannot thank you enough for everything you all have done."

And the rewards of the work run even deeper. Project Coordinator Gisèle Béland realized an unexpected benefit from being part of the Refugee Volunteer Group.

"This Group helped my 15-year-old daughter fulfil her wish of helping refugees," she says. "She got to work directly with refugee kids on a mural that is now hanging in the entryway of the Rideau-Rockcliffe Community Resource Centre. We have touched people in a lot of ways, and that's cause for celebration."

Congratulations, team!



Volunteers at the group's first fundraising event, a bake sale and silent auction, that raised over \$2,000 for the newly arrived refugees. The money was used to purchase food coupons and other household necessities. From left to right: Ina Wielinga, Denis Therrien, Sandra Fusaro and Sobia Ansari.

Des bénévoles ont assisté à la première activité de collecte de fonds du groupe, une vente de pâtisseries doublée d'un encan silencieux, qui a permis d'amasser plus de 2 000 \$ pour les réfugiés arrivés récemment. L'argent a servi à acheter de la nourriture, sous forme de bons alimentaires, et d'autres produits de première nécessité des ménages. De gauche à droite : Ina Wielinga, Denis Therrien, Sandra Fusaro et Sobia Ansari.

En guise de remerciement pour leurs efforts continus, les employés de la SCHL ont reçu un certificat de reconnaissance du CRCRR à l'occasion de l'assemblée générale annuelle tenue au Centre en juin 2017. Lors de la remise du certificat, Lauren Touchant, une gestionnaire de projet du CRCRR, a félicité la SCHL pour tous les efforts qu'elle a déployés et a dit ce qui suit : « Vous n'avez aucune idée de l'impact qu'ont eu les initiatives de la SCHL sur les réfugiés et leurs enfants. Ces initiatives ont eu une portée extrêmement importante et nous ne saurions remercier assez les employés de la SCHL pour tout ce qu'ils ont fait pour appuyer cette cause. »

Les récompenses associées à tout le travail accompli sont toutefois encore plus grandes qu'on peut le croire. Dans le cas de Gisèle Béland, coordonnatrice de projet à la SCHL, le fait de participer au Groupe bénévole d'aide aux réfugiés a eu un effet bénéfique inattendu :

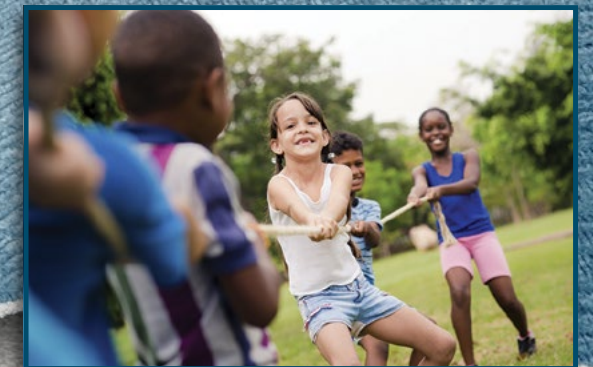
« Ce groupe a contribué à réaliser le souhait de ma fille de 15 ans, qui était de venir en aide à des réfugiés. Elle a pu côtoyer des enfants réfugiés en participant à la création d'une peinture murale collective qui se trouve maintenant à l'entrée du Centre de ressources communautaires Rideau-Rockcliffe. Nous avons fait une différence dans la vie des gens de bien des façons, et cela mérite d'être célébré. »

Félicitations à tous les bénévoles!



En juin 2016, des employés du Bureau du chef de la gestion des risques ont assemblé sept vélos dans le cadre d'un exercice de développement de l'esprit d'équipe et en ont fait don à des enfants réfugiés.

In June 2016, employees from the Office of the Chief Risk Officer built seven bicycles as part of a team-building exercise and donated them to the refugee children.



CMHC's Guides and Resources for Multi-Unit Residential Building Owners and Managers

Knowledge Transfer and Outreach (KTO) maintains a series of guides and documents aimed specifically at social and affordable housing providers or property managers. If you're someone who works with these groups, the information produced by KTO may be able to help you and your clients manage, maintain, renovate or build multi-unit residential buildings to make them more sustainable and to ensure their long-term viability.

Maintenance and efficiency tools and resources

The "Maintenance and resource efficiency for buildings" page on the CMHC website lists a series of tools and resources for the construction, operation, maintenance and renovation of high-rise buildings and other multi-unit structures. The page contains links to PDFs and other resources on topics such as:

- energy and water efficiency for multi-unit residential buildings;
- capital replacement planning;
- energy and water savings case studies; and
- air leakage control for multi-unit residential buildings.

"The information on energy, air and water efficiency will be one of the most important sections for housing providers and property managers," says Sophie Lavictoire, Senior Analyst, Planning and Outreach. "It contains practical tools on how to benchmark consumption, improve efficiency and save money in residential buildings."

Two sections in particular—on heat recovery ventilators and energy recovery ventilators—touch on the basics of these innovative products, their popularity and how each can be used to best effect in residential buildings.

Operations manual

Lavictoire says some clients often find themselves in the roles of property managers. It's not something they've trained for, or are even particularly familiar with. To help, the *Operations Manual for Owners and Managers of Multi-Unit Residential Buildings* walks these people through such subjects as structural, mechanical and electrical maintenance, budgeting and controlling costs, lease administration, and even hiring consultants and contractors.



“Operational expenses can make up two thirds of the cost of running a multi-unit residential building. But unlike other expenses, you have some control over how much you want to spend to operate and maintain your building. By making just a few of your daily tasks a little more efficient, you could cut your annual operating costs by 25% or more.”

CMHC *Operations Manual for Owners and Managers of Multi-Unit Residential Buildings*

Did you know?



Space and water heating consume 80% of the overall energy consumed in a multi-unit residential building.



The type of ventilation system, air leakage and occupant actions all impact the quality of fresh air getting into the suites.



Despite advances in building envelope materials and systems, the benefits of these assemblies are often negated by thermal bridges and increased window-to-wall ratios.



Occupant behaviour can affect energy and water consumption.



Lighting, plug loads and appliances represent approximately 18% of the total energy end use for a typical multi-unit residential building.



On average, Canadians use 251 litres of fresh water per capita per day, which is the fourth highest average consumption globally.

New construction and renovation case studies

If case studies are of more use, KTO has created a [series of examples](#) of ways in which multi-unit residential building owners and managers have either built new or renovated with the goal of reducing annual operating costs and increasing building lifespans.

Under the new construction section are case studies on structural insulated panels, insulated concrete forms, two-pipe fan coils, and drainwater heat recovery. Under renovations are examples of successful window and balcony door replacements, weatherization and air sealing, plumbing retrofits, and solar walls.

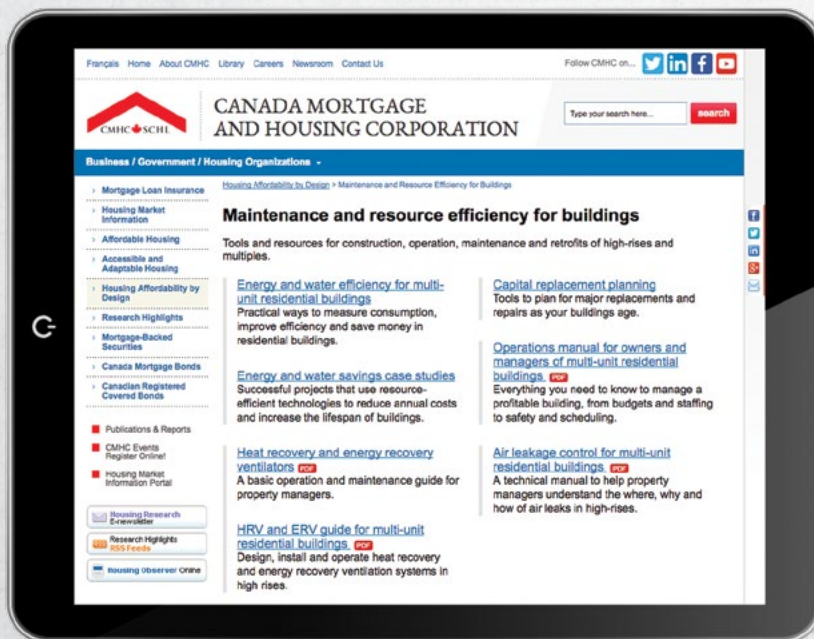
Interactive PDF showing opportunities

Finally, if you're working with a client that knows his or her building needs improvements, but doesn't know where to start, KTO has created an [interactive PDF](#) that identifies six themes to explore (space and water heating; ventilation and air quality; building envelope; measurement, control and accountability; lighting and plug loads; and water consumption). The document also includes a dedicated page on each theme that lists renovation and retrofit opportunities.



Do you see solar panels? Solar panels can be integrated into the walls as you see (or don't) in this picture.

Check out these resources, and be sure to contact KTO for more insight about these and other products.



Guides et ressources de la SCHL pour les propriétaires et les gestionnaires de collectifs d'habitation

Le groupe du Transfert de connaissances et activités de liaison (TCAL) tient à jour une série de guides et de documents spécifiquement destinés aux fournisseurs de logements sociaux et abordables et aux gestionnaires immobiliers. Si vous travaillez avec ces groupes, l'information produite par TCAL pourra vous aider, vous et vos clients, à gérer, entretenir, rénover ou construire des collectifs d'habitation de manière à les rendre plus durables et à assurer leur viabilité à long terme.

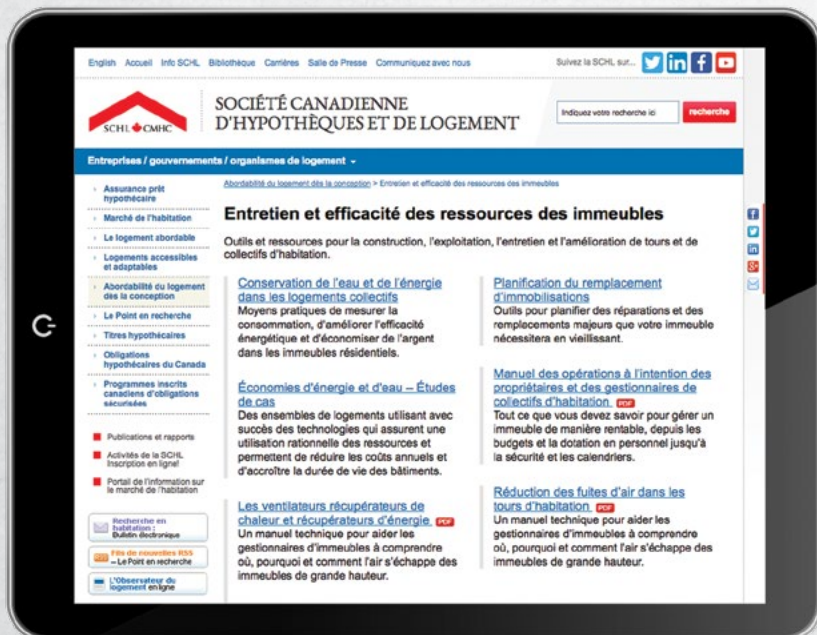
Outils et ressources pour l'entretien et l'efficacité énergétique

La page « [Entretien et efficacité des ressources des immeubles](#) » du site Web de la SCHL présente une série d'outils et de ressources sur la construction, l'exploitation, l'entretien et la rénovation de tours d'habitation et d'autres types d'immeubles de logements. La page contient des liens vers des documents PDF et d'autres ressources sur des sujets tels que :

- la conservation de l'eau et de l'énergie dans les logements collectifs;
- la planification du remplacement d'immobilisations;
- des études de cas sur les économies d'énergie et d'eau;
- la réduction des fuites d'air dans les tours d'habitation.

« Les sections portant sur les économies d'énergie et d'eau et sur la réduction des fuites d'air comptent parmi les plus importantes pour les fournisseurs de logements et les gestionnaires immobiliers, selon Sophie Lavictoire, analyste principale, Planification et activités de liaison. Elles fournissent des moyens pratiques de mesurer la consommation, d'améliorer l'efficacité énergétique et d'économiser de l'argent dans les immeubles résidentiels. »

Deux sections en particulier – celle sur les ventilateurs récupérateurs de chaleur et celle sur les ventilateurs récupérateurs d'énergie – présentent les rudiments de ces produits innovants, expliquent pourquoi ceux-ci gagnent en popularité et comment on peut en tirer le maximum dans les immeubles résidentiels.



Manuel des opérations

M^{me} Lavictoire dit que certains clients sont souvent appelés à jouer le rôle de gestionnaire immobilier, même quand ils n'ont pas la formation requise ou connaissent peu le domaine. Outil précieux, le [Manuel des opérations à l'intention des propriétaires et des gestionnaires de collectifs d'habitation](#) leur permet de se familiariser avec des sujets tels que l'entretien structural, mécanique ou électrique, l'établissement du budget et le contrôle des dépenses, l'administration des baux et même l'embauche d'experts-conseils et d'entrepreneurs.



Manuel des opérations à l'intention des propriétaires et des gestionnaires de collectifs d'habitation

« Les charges opérationnelles peuvent représenter jusqu'aux deux tiers des coûts d'exploitation d'un collectif d'habitation. Mais, contrairement à d'autres charges, vous exercez un certain contrôle sur le montant que vous voulez dépenser pour exploiter et entretenir votre immeuble. En améliorant juste un peu l'efficacité avec laquelle vous faites certaines tâches courantes, vous pourriez réduire vos charges opérationnelles annuelles de 25 %, voire plus. »

[Manuel des opérations à l'intention des propriétaires et des gestionnaires de collectifs d'habitation de la SCHL](#)

Le saviez-vous?



Le chauffage de l'eau et des locaux consomme 80 % de l'énergie totale utilisée dans un collectif d'habitation.



Le type de système de ventilation, les fuites d'air et le comportement des occupants ont tous une incidence sur la qualité de l'air entrant dans les appartements.



Malgré les progrès réalisés au chapitre des matériaux et des systèmes de l'enveloppe du bâtiment, les avantages de ces éléments sont souvent neutralisés en raison de ponts thermiques et d'un rapport fenêtres-murs élevé.



Le comportement des occupants peut influencer sur la consommation d'énergie et d'eau.



L'éclairage, les charges des prises de courant et les électroménagers représentent environ 18 % de la consommation totale d'énergie d'un collectif d'habitation type.



Les Canadiens utilisent en moyenne 251 litres d'eau douce par habitant par jour, ce qui les place au quatrième rang mondial quant à la plus forte consommation moyenne.

Études de cas d'immeubles neufs ou rénovés

Pour les situations où les [études de cas](#) seraient plus utiles, TCAL a créé une série d'exemples de mesures prises par des propriétaires et des gestionnaires pour construire ou rénover des collectifs d'habitation avec l'objectif de réduire les coûts annuels d'exploitation et d'accroître la durée de vie des immeubles.

La section sur les immeubles neufs présente des études de cas sur les panneaux structuraux isolés, les coffrages à béton isolants, les ventilateurs à deux tuyaux et la récupération de la chaleur des eaux ménagères. La section sur les immeubles existants traite quant à elle du remplacement des fenêtres et des portes de balcon, de l'intempérisation et de l'étanchéisation, de l'amélioration de la plomberie et des murs solaires.

Un fichier PDF interactif qui montre les économies réalisables

Enfin, si vous travaillez avec un client qui sait que son immeuble a besoin d'améliorations, mais qui ne sait pas par où commencer, sachez que TCAL a créé un [fichier PDF interactif](#) qui présente six thèmes à explorer (chauffage des locaux et de l'eau, ventilation et qualité de l'air, enveloppe du bâtiment, mesures, contrôle et responsabilisation, éclairage et charges des prises de courant, et consommation d'eau). Le document comprend également une page consacrée à chaque thème qui répertorie les possibilités de rénovation et d'amélioration.



Vous arrivez à trouver les panneaux solaires? Ceux-ci peuvent être intégrés aux murs comme vous pouvez le voir (ou non) sur la photographie.

Consultez ces ressources et n'hésitez pas à communiquer avec TCAL pour en savoir plus sur ces sujets ainsi que sur les autres produits disponibles.

Get to Know Corporate Relations Office

CMHC's Corporate Relations Office is the group that manages and coordinates the relationship and activities between CMHC and the Office of the Minister of Families, Children and Social Development in support of CMHC's corporate priorities.

The group's core functions include acting as the liaison between CMHC and the Minister's Office; offering guidance, advice and support to the Minister and CMHC senior executives on parliamentary affairs; providing advice and guidance on Cabinet affairs and preparing Cabinet documents; preparing and coordinating briefing materials for the Minister, ministerial staff and senior CMHC decision makers; and preparing and coordinating responses to ministerial and executive correspondence.

The members of the CRO team are as diverse as the functions they perform. Get to know them.

Connaissez-vous le Bureau des relations de la Société?

Le Bureau des relations de la Société gère et coordonne les relations et les activités entre la SCHL et le Cabinet du ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, à l'appui des priorités de la Société.

Les fonctions essentielles de ce groupe comprennent : assurer la liaison entre la SCHL et le Cabinet du ministre; guider, conseiller et soutenir le ministre et la haute direction de la SCHL dans les affaires parlementaires; offrir des conseils sur les affaires du Cabinet et préparer des documents du Cabinet; assurer et coordonner la production de documents d'information à l'intention du ministre, de ses employés et des décideurs de haut niveau de la SCHL; préparer et coordonner des réponses à la correspondance reçue par le ministre et la haute direction.

Les membres de l'équipe du Bureau des relations de la Société sont aussi diversifiés que leurs fonctions. Apprenez-en plus sur eux :

Jessica Webb
Administrative Assistant
Adjointe administrative

Wendy Floyd
Briefing Analyst
Analyste, Notes d'information

Etienne Caouette-Fraser
Parliamentary Affairs Analyst
Analyste, Affaires parlementaires

Marie Joelle Germain
Analyste, Notes d'information
Briefing Analyst

Patrick Perron
Analyste, Notes d'information
Briefing Analyst

Barbara Sweeney
Manager, Briefings and Cabinet Affairs
Gestionnaire, Notes d'information et affaires du Cabinet

Anik Genier
Director, Corporate Relations
Directrice, Relations de la Société

Alexandra Dee
Correspondence Officer
Agente, Correspondance

Kelsey Harper
Agente, Correspondance
Correspondence Officer

Anne Benoit
Aide-agente, Correspondance
Junior Correspondence Officer

Sarah Govan
Gestionnaire, Affaires parlementaires et correspondance
Manager, Parliamentary Affairs and Correspondence

Sarah Govan

What is something your colleagues may not know about you?

I volunteer as the International Commissioner for Girl Guides of Canada, working to help girls around the world build leadership and advocacy skills.



What is your greatest passion about your work?

Seeing something that our team worked on in Parliament, and knowing that we've just contributed to the official historical record of this country.

Qu'est-ce que vos collègues ignorent peut-être à votre sujet?

J'agis bénévolement à titre de commissaire internationale au sein des Guides du Canada. J'aide les filles partout dans le monde à accroître leur leadership et leurs aptitudes à défendre leurs droits.

Qu'est-ce qui vous passionne le plus dans votre travail?

Voir se concrétiser le travail que notre équipe a fait au Parlement et savoir que nous venons de contribuer à l'histoire officielle de ce pays.

Anik Genier

What is the most satisfying part of your job?

The dedicated people that I have the privilege of working with every day. I am constantly amazed at what we are able to accomplish together.

What is your favourite thing to do on the weekend?

Spending time with family and friends and taking advantage of the great outdoors. Mountain biking, skiing and paddling top my list!



Quel est l'aspect le plus satisfaisant de votre travail?

J'ai le privilège de travailler avec ce groupe de personnes dévouées tous les jours. Je suis constamment ébahie par ce que nous pouvons accomplir ensemble.

Que préférez-vous faire durant la fin de semaine?

Passer du temps avec ma famille et mes amis et en profiter pour faire des activités de plein air comme le vélo de montagne, le ski et la planche à pagaie.

Jessica Webb

What is something your coworkers may not know about you?

I spent the last eight years living in Kazakhstan and Turkey and travelling everywhere in between.

What do you enjoy most about coming to work every day?

Everything! Learning about the company, working with my fabulous colleagues and building my new career.

Qu'est-ce que vos collègues ignorent peut-être à votre sujet?

Au cours des huit dernières années, j'ai vécu au Kazakhstan et en Turquie et j'ai voyagé partout entre ces pays.



Qu'est-ce qui vous motive à venir au travail tous les jours?

Tout! En apprendre sur la Société, travailler avec mes merveilleux collègues et bâtir ma nouvelle carrière.

Etienne Caouette-Fraser

What's the most challenging thing about your job?

Anticipating questions from Members of Parliament or Senators when witnesses from CMHC appear at a parliamentary committee.

What is your favourite thing to do on the weekend?

During football season, I spend Sunday afternoons "competitively" watching games with my kids as we all have different favourite teams.

Qu'est-ce qui est le plus stimulant dans votre travail?

Prévoir les questions de députés ou de sénateurs quand des représentants de la SCHL témoignent devant un comité parlementaire.

Que préférez-vous faire durant la fin de semaine?

Pendant la saison de football, je passe mes dimanches après-midi à écouter des matches avec mes enfants dans un esprit compétitif, car nous prenons tous pour des équipes différentes.



Alexandra Dee

What goals do you work toward in your free time?

I'm usually working toward some kind of personal fitness goal; be it to finish a long race, or just getting to the gym at the end of a busy day.



What is the most satisfying part of your job?

It's rewarding to provide helpful information to Canadians to improve their housing situations.

Dans vos temps libres, que cherchez-vous à accomplir?

Habituellement, j'essaie d'atteindre un objectif en matière de forme physique, soit d'achever une longue course ou d'aller au gym à la fin d'une grosse journée.

Quel est l'aspect le plus satisfaisant de votre travail?

C'est gratifiant de fournir des renseignements utiles aux Canadiens pour qu'ils améliorent leur situation en matière de logement.

Anne Benoit

What do you like most about coming to work every day?

Making a difference in people's lives.

What is something your co-workers may not know about you?

I'm terrified of needles.



Qu'est-ce qui vous motive à venir au travail tous les jours?

Faire une différence dans la vie des gens.

Qu'est-ce que vos collègues ignorent peut-être à votre sujet?

J'ai une phobie des aiguilles.

Wendy Floyd

Que préférez-vous faire durant la fin de semaine?

J'aime essayer de nouveaux restaurants. Il y a tant de bons choix maintenant en matière de restauration à Ottawa, c'est difficile de rester à jour!

Qu'est-ce qui vous passionne le plus dans votre travail?

Savoir que je peux faire une différence en fournissant un excellent service à la clientèle est très gratifiant.

What is your favourite thing to do on the weekend?

I like trying new restaurants—there are so many fabulous food options to choose from nowadays in Ottawa, it's hard to keep up!

What is your greatest passion about your work?

Knowing I can make a positive difference by providing excellent client service is very rewarding.



Barbara Sweeney

Quel est le meilleur conseil reçu au cours de votre carrière?

Écouter les demandes de la haute direction, des intervenants et des clients et mobiliser les membres de votre équipe pour qu'ils atteignent leurs objectifs.

Quelles ont été vos meilleures vacances?

Je me suis récemment mariée en Irlande. Les enfants étaient présents. Nous avons marché sur des falaises, visité des châteaux et chanté avec des musiciens irlandais.

What is the best advice you have received in your career?

Listen to senior management, stakeholder and client requirements, and mobilize your team members to achieve their objectives.

What is the best vacation you have been on?

I recently married in Ireland with our children. We hiked along cliffs, explored castles and sang with Irish musicians.



Kelsey Harper

Que préférez-vous faire durant la fin de semaine?

En règle générale, j'aime faire une randonnée exigeante et assister à des concerts présentés dans de petites salles d'Ottawa.

Quel est le meilleur conseil reçu au cours de votre carrière?

Lève-toi, habille-toi et présente-toi au bureau.

What is your favourite thing to do on the weekend?

My typical weekend includes completing a challenging hike and seeing bands play at some of Ottawa's smaller venues.

What is the best advice you have received in your career?

Get up, dress up and show up.



Marie Joelle Germain

Dans vos temps libres, que cherchez-vous à accomplir?

Je prends part à une course Spartan. C'est pourquoi je m'efforce actuellement de développer suffisamment d'endurance pour y survivre.

Quel est l'aspect le plus satisfaisant de votre travail?

Travailler avec nos principaux collaborateurs pour répondre aux demandes dans un court laps de temps, ce qui semble parfois impossible. J'en retire beaucoup de satisfaction.

What goals do you work toward in your free time?

I'm partaking in a Spartan Race so right now I'm just focused on building enough cardio to survive it.

What is the most satisfying part of your job?

Coming together with our main collaborators to deliver on requests with tight deadlines, which sometimes seems impossible, always feels good.



Patrick Perron

Qu'est-ce qui vous motive à venir au travail tous les jours?

Je fais partie d'une équipe extraordinaire qui travaille dans un climat positif et productif. C'est un plaisir de travailler avec mes collègues.

Dans vos temps libres, que cherchez-vous à accomplir?

Je souhaite être aussi sensible que possible à la réalité des autres et j'espère pouvoir inculquer cet intérêt à mes enfants.

What do you like most about coming to work every day?

I'm surrounded by a team of great colleagues who operate in a positive and productive atmosphere. It's a joy to work with them.

What goals do you work towards in your free time?

I aspire to be as informed and considerate of other peoples' realities as possible, and hopefully pass that reflex down to my kids.



In the wake of last spring's flooding in parts of Ontario and Quebec, the need for awareness around emergency preparedness and business continuity at CMHC is essential.

Employee safety is #1

In emergency situations, CMHC makes employee safety the top priority. Its second goal is to ensure the continuation of the most time-sensitive, corporate-wide operations in a timely manner. It is also important to provide prompt and appropriate communication to employees and the public, depending on the nature of the incident.

The first place employees should check for updated information during a business interruption or emergency is their email. Staff can expect to receive email updates from the Employee Bulletins mailbox or directly from management. Managers may contact their employees directly by email or phone depending on the situation. Last spring's flooding proved that some staff members may be stuck at home with no access to their emails. In situations like these, they can keep informed by monitoring CMHC's social media channels and by visiting CMHC.ca/employeenotices.

Lessons learned last spring

Effective employee communication during an event or an emergency is of utmost importance and requires the support of the entire organization. Multiple communication methods will be used to create redundancy, including a fan-out or calling tree—particularly after working hours and on the weekend.

In the case of last spring's flooding, managers were asked to call their employees to determine whether or not they had been affected. During this process, a few things were learned. The Business Continuity Management team would like to take this opportunity to remind employees to:

- update their contact information in HR Online;
- activate the voicemail on their cellphones (this is particularly important for mission-critical staff and BCP coordinators); and
- learn where they can get the most current information (for example, email, CMHC's social media channels and CMHC.ca/employeenotices).

Business continuity and CMHC

These events reiterated the need for sound business continuity practices. They serve as an opportunity to remind employees of what business continuity management means at CMHC. For example, did you know that every sector and region has a business continuity plan (BCP)? These plans outline the procedures to be followed in the event of an emergency or business disruption. Disruptions can include:

- natural disasters
- workplace accidents
- power outages
- communications, IT, transportation, safety and service-sector critical infrastructure failures
- cyberattacks
- pandemics or epidemics
- man-made threats (for example, bomb threats, suspicious packages, armed intruders, etc.)

Each sector or region BCP coordinator is responsible for maintaining the area's BCPs. He/she will coordinate emergency response and recovery within his/her sector or region, update and exercise the BCP, and ensure all mission-critical staff members have the updated BCP.

À la suite des inondations qui ont eu lieu au printemps dernier dans certaines régions de l'Ontario et du Québec, il est essentiel de sensibiliser les employés à la préparation aux situations d'urgence et à la continuité des activités à la SCHL.

La sécurité des employés avant tout

Lors de situations d'urgence, la SCHL fait de la sécurité de ses employés une priorité. En deuxième lieu vient la poursuite rapide des activités les plus urgentes à l'échelle de la Société. Il est également important d'offrir des informations rapidement et de façon adéquate aux employés et au public, selon la nature de l'incident.

Pendant une période d'interruption des activités ou une situation d'urgence, la première source de renseignements à jour des employés est leur boîte de courriels. Le personnel recevra des mises à jour par courriel qui proviendront de la boîte « Employee Bulletin employés » ou de la direction. Les gestionnaires peuvent communiquer directement avec leurs employés par courriel ou par téléphone, selon la situation. Lorsque les inondations sont survenues au printemps dernier, il s'est avéré que certains employés coincés chez eux n'avaient pas accès à leurs courriels. Dans pareilles circonstances, les employés peuvent se tenir au courant de l'évolution de la situation en consultant les chaînes de médias sociaux de la SCHL et la page SCHL.ca/avisauxemployés.

Leçons du printemps dernier

Pendant un événement ou une situation d'urgence, une communication efficace avec les employés est primordiale et nécessite l'appui de l'ensemble de la Société. De nombreuses méthodes de communication seront utilisées pour informer les employés de l'évolution de la situation, notamment une chaîne téléphonique, surtout après les heures de bureau ou pendant la fin de semaine.

Au printemps dernier, on a demandé aux gestionnaires d'appeler leurs employés pour savoir s'ils avaient été touchés ou non par les inondations. On a tiré quelques leçons de ce processus. L'équipe de gestion de la continuité des activités de la SCHL veut profiter de l'occasion pour rappeler aux employés de faire ce qui suit :

- mettre à jour leurs coordonnées dans RH en ligne;
- activer la boîte vocale de leur cellulaire (très important pour les employés essentiels à la mission et les coordonnateurs du PCA);
- trouver l'endroit où obtenir les renseignements les plus récents (courriel, chaînes de médias sociaux de la SCHL, SCHL.ca/avisauxemployés).

Continuité des activités à la SCHL

Les récents événements ont souligné la nécessité d'avoir des pratiques rigoureuses en matière de continuité des activités; ils permettent de rappeler aux employés ce que veut dire la gestion de la continuité des activités à la SCHL. Par exemple, saviez-vous que chaque secteur et chaque région a un plan de continuité des activités (PCA)? Les procédures à suivre en cas d'urgence ou d'interruption des activités sont énoncées dans ces plans. Les interruptions peuvent inclure ce qui suit :

- catastrophes naturelles;
- accidents de travail;
- pannes d'électricité;
- défaillances d'infrastructures essentielles aux communications, aux TI, aux transports, à la sécurité et aux services;
- cyberattaques;
- pandémie ou épidémie;
- menaces d'origine humaine (alertes à la bombe, colis suspects, intrus armés, etc.).

Le coordonnateur du PCA de chaque région ou secteur est responsable de tenir à jour son PCA. Il lui incombe de coordonner l'intervention d'urgence et la reprise des activités de la région ou du secteur, de mettre à jour et mettre en application le PCA et de s'assurer que tous les employés essentiels à la mission ont accès à la version la plus récente du PCA.



One of CMHC's key priorities is to strengthen collaboration among business lines. Two stories, from the Quebec and British Columbia regions, prove how new thinking can yield major benefits.

B.C. moves the needle on collaboration

How can CMHC employees make collaboration a normal part of their everyday work? Granted, more collaboration between colleagues is a common goal for most workplaces, but what does that mean at CMHC?

This was the challenge put forward to British Columbia's Regional Management Team (RMT) for this year and beyond.

After a frank and thorough assessment of how the team interacted nationally, regionally and within its sectors, it became clear that opportunities were being missed. As a result of poor approaches to knowledge sharing, work was being duplicated and solutions to problems not effectively communicated.

To realign its processes, the RMT shifted its mindset to one that's more open and inclusive and that prioritizes sharing activities, connections, projects and meetings. As a result, it soon began to leverage connections and create opportunities for collaboration in teams across the country. For example, in May and June, employees from Assisted Housing and the Innovation Fund initiative participated in a number of client information sessions. The events helped spread the word about new initiatives across a diverse group.

As an added benefit, the collaborative approach challenged CMHC's external clients to think beyond the "one product" approach when dealing with CMHC. They gained a greater understanding of the wide array of products and services delivered by CMHC.

Also in May, the Multi-Unit Insurance Operations group hosted a meeting in Vancouver. As part of the debriefing, detailed information about the construction of a number of downtown buildings was shared with the RMT. The Client Relationship Management team then used that information to develop concepts for another trip it was planning for later that month. This collaboration saved the group a huge amount of time.



Some members of B.C.'s Regional Management Team (left to right): Peggy Prill, Kim MacPherson, Carol Frketch, Daina Boyd, Kristina Barck, Mike Nelson and Miranda Wong.

Voici quelques membres de l'Équipe de gestion régionale de la C.-B. (de gauche à droite) : Peggy Prill, Kim MacPherson, Carol Frketch, Daina Boyd, Kristina Barck, Mike Nelson et Miranda Wong.

La Colombie-Britannique fait progresser la collaboration

Comment les employés de la SCHL peuvent-ils mettre la collaboration au cœur de leur travail quotidien? Certes, augmenter la collaboration entre collègues est un objectif commun dans la plupart des milieux de travail, mais qu'est-ce que cela signifie à la SCHL?

L'Équipe de gestion régionale (EGR) de la Colombie-Britannique a été mise au défi de répondre à cette question, pour cette année et pour l'avenir.

Après une évaluation honnête et approfondie des interactions de l'équipe à l'échelle nationale, régionale et sectorielle, il est devenu clair que des occasions restent inexploitées. En raison de mauvaises méthodes de partage des connaissances, du travail était fait en double et les solutions aux problèmes n'étaient pas communiquées efficacement.

Pour mieux aligner ses processus, l'EGR a changé sa façon de penser pour qu'elle soit plus ouverte et inclusive, ce qui a permis de prioriser la mise en commun des activités, des relations, des projets et des réunions. Ainsi, nous avons rapidement commencé à mettre à profit nos relations et à créer des occasions de collaboration entre les équipes partout au pays. Par exemple, en mai et juin, des employés de l'Aide au logement et de l'initiative du Fonds pour l'innovation ont participé à un certain nombre de séances d'information à l'intention des clients. Ces rencontres ont permis de faire connaître nos nouvelles initiatives à un groupe de personnes diversifié.

Avantage supplémentaire, cette méthode de collaboration a pu amener nos clients externes à penser au-delà de l'approche axée sur un seul produit lorsqu'ils font affaire avec la SCHL. Ils ont appris à mieux connaître la vaste gamme de produits et services offerts par la SCHL.

En mai également, le groupe des Opérations d'assurance – Immeubles collectifs a tenu une réunion à Vancouver. Dans le cadre du bilan de la rencontre, l'EGR a été informée de la construction d'un certain nombre de bâtiments dans le centre-ville. Ces informations ont ensuite été utilisées par l'équipe de la Gestion des relations avec les clients pour développer des concepts en vue d'une autre visite prévue pour plus tard ce mois-là. Cette collaboration a permis au groupe d'économiser beaucoup de temps.



Through active knowledge sharing at RMT, Hemesh Parbhu and Cherie Devisser were able to efficiently plan internal and external client meetings.

Grâce à un échange actif d'information au sein de l'Équipe de gestion régionale, Hemesh Parbhu et Cherie Devisser ont été en mesure de planifier efficacement les réunions avec des clients internes et externes.

L'une des principales priorités de la SCHL est de renforcer la collaboration entre les secteurs d'activité. Les deux articles qui suivent, dont l'un provient de la région du Québec et l'autre de celle de la Colombie-Britannique, démontrent comment la pensée novatrice peut apporter d'importants avantages.

Le Québec forme une équipe de collaboration

Par l'entremise de leurs représentants au Conseil consultatif du président (CCP), certains employés de la région du Québec ont relevé des lacunes touchant la collaboration interfonctionnelle. Alors qu'ils se concentraient sur les nouvelles exigences fonctionnelles et intégraient les différents aspects de leur nouvel environnement de travail, ils ont constaté des répercussions sur la collaboration et l'échange d'information.

L'automne dernier, René Babin, conseiller, Transfert de connaissances et activités de liaison, et ancien représentant au CCP, a proposé de former une nouvelle équipe d'employés des secteurs d'activité faisant affaire avec des réseaux de clients externes. Le groupe a convenu de se réunir une fois par mois pour communiquer des informations et des occasions de participer à des événements et activités externes à venir.

« Compte tenu des changements apportés grâce à SCHL en mouvement, le moment était idéal pour aller de l'avant avec cette nouvelle formule de partage, a précisé M. Babin. Avec le soutien du Comité de gestion, notre équipe de collaboration régionale compte maintenant neuf membres et nous en sommes à préparer notre huitième rencontre mensuelle. »

René conseille à quiconque envisage un changement similaire de « pousser ses idées ou réflexions un peu plus loin et d'oser assembler les morceaux du casse-tête pour trouver de nouvelles solutions. C'est vraiment motivant! »



Voici quelques membres de l'Équipe de collaboration régionale du Québec : Guillaume Larocque (Assurance), Geneviève Lafleur (Relations publiques), René Babin (Transfert de connaissances et activités de liaison), Nathalie Roy (Logement abordable) et François Sauvageau (Logement des Premières Nations).

Some members of Quebec's Regional Collaboration Team: Guillaume Larocque (Insurance), Geneviève Lafleur (Public Affairs), René Babin (Knowledge Transfer and Outreach), Nathalie Roy (Affordable Housing), François Sauvageau (First Nation Housing).

Quebec builds collaboration team

Through their President's Advisory Council (PACo) representatives, a number of employees in the Quebec Region identified shortcomings in cross-functional collaboration. As they focused on new functional requirements and assimilated the various aspects of their new work environments, they found that collaboration and information sharing were being impacted.

Last fall, René Babin, Consultant, Knowledge Transfer and Outreach, and a past PACo representative, proposed forming a new team of employees from business lines with networks of external clients. The group agreed to meet once a month to share information and opportunities on upcoming external events or activities.

"With the changes brought about by CMHC in motion, the timing was perfect to move forward with a new approach to sharing," says Babin. "With the support of the management committee, our Regional Collaboration Team now has nine members. We are preparing our eighth monthly meeting."

René's advice to anyone considering a similar change: "Push your ideas or thoughts a little further and dare to put the puzzle pieces in place to find new solutions. It's really motivating!"



Collaborating works at every level and in many different situations. By deliberately approaching outreach in this manner and embracing CMHC's "We Work Better Together" value, everyone can reach greater audiences, increase their networks, share costs more effectively and better deliver the "One CMHC" message.

Care to join the movement?

La collaboration fonctionne à tous les niveaux et dans un large éventail de situations. En abordant délibérément les activités de liaison de cette manière et en incarnant la valeur de la SCHL selon laquelle nous sommes meilleurs ensemble, chacun arrivera à atteindre un public plus large, à accroître ses réseaux, à partager les coûts de manière plus efficiente et à mieux faire passer le message que nous sommes Une SCHL.

Oserez-vous joindre le mouvement?

Take Five with Audrey Moritz



Tête-à-tête avec Audrey Moritz

The new Vice-President of Housing Markets and Indicators explains how Market Analysis and Housing Indicators and Analytics work together, what they're focused on and how the information they produce helps CMHC be the heart of a world-leading housing system.

Perspective: What are the priorities for Housing Markets and Indicators?

Audrey: Before I begin, let me preface this by saying that we're at a time of monumental opportunity for CMHC. I'm proud and excited to work with a team that can contribute in such a meaningful way to improve the lives of Canadians and help them meet their housing needs.

Our focus this year is on three things. The first is the National Housing Strategy. In particular, we're trying to get a handle on how big an issue housing affordability is. Our best estimate, which is from 2011, indicates that about 12.5% of Canadian households—that's 1 in 7—were in core housing need. We're looking to build more timely estimates of this and the likely impacts of government action on the problem.

The second priority is to understand what's going on with house prices in Canada. What drives those prices? What are the effects of foreign investment? What are the effects of income inequality, of investments in rental housing, of regulations on housing supply? We also want to understand how policy measures could address affordability. The reason for this work is to help foster access to housing and support housing market stability.

The third priority is to close housing finance data gaps. There's a lot we don't know about, for example, the effect of a sharp rise in interest rates. How many mortgages would be in trouble? Answers to those questions will help support government policy work, refine industry decision making and foster greater housing finance stability.

P: Why is closing data gaps a priority?

A: A lack of data contributes to market inefficiency. Broad availability of data, on the other hand, helps the industry identify abnormalities, conduct better risk management and planning, create better competitive benchmarks and support more informed decision making. At the end of the day, we want to support access to, and the stability of, housing in Canada, and we need data to do that.

P: Tell us about the talent on your team.

A: I'll begin with the Market Analysis Centre. The MAC team spans the country and produces and analyzes housing market surveys, data, models and research. Parallel to the work in MAC, is the work done by our Housing Indicators and Analytics team. HIA is relatively new. It's all about housing finance and housing needs, with specific attention to the work related to filling data gaps as well as to building and modelling indicators necessary for the National Housing Strategy.

P: How do you work effectively with the regions?

A: We've been deliberate to create teams with members picked from MAC and HIA across the country to work on our big three priorities. MAC, which already works regionally, provides local support and insights for HIA housing finance reports. HIA will provide MAC with access to new data that will complement its housing market information and allow for a more holistic view of housing markets. In the end, we're about building a high-performing organization and maximizing the use of our talent, no matter where in the country our people are.

P: What is your team's latest success?

A: We partnered with IT to use the Enterprise-Wide Digital Strategy initiative in developing the new Social and Affordable Rental Housing Survey using the Microsoft Dynamics platform. This survey will be an important component of our work on the National Housing Strategy.

We've also been working toward filling data and information gaps with the launch of the *Mortgage and Consumer Credit Trends* report as well as the release of the *Housing Market Insight* reports on house price spillover around Vancouver and Toronto, the influence of foreign buyers on Montreal's housing market, the rebuilding efforts in Fort McMurray, and the future of multi-unit housing in Atlantic Canada. These have garnered extremely favourable responses from industry and stakeholders, and they are good examples of how we are leading through innovation and insight.

La nouvelle vice-présidente, Marché de l'habitation et Indicateurs du logement, parle de la collaboration entre les fonctions Analyse de marché et Indicateurs du logement et analytique, décrit leurs priorités et explique comment l'information qu'elles produisent aide la SCHL à être au cœur d'un système de logement de classe mondiale.

Quelles sont les priorités du secteur Marché de l'habitation et Indicateurs du logement?

Audrey : Avant de commencer, j'aimerais souligner que nous sommes actuellement dans une période offrant d'énormes possibilités pour la SCHL. Je suis fière et ravie de travailler dans une équipe qui joue un rôle si significatif dans l'amélioration du quotidien des Canadiens en les aidant à répondre à leurs besoins en matière de logement.

Cette année, nous avons trois grandes priorités. La première est la Stratégie nationale sur le logement. Plus spécifiquement, notre travail consiste à donner un ordre de grandeur au logement abordable. Selon notre meilleure estimation, qui date de 2011, environ 12,5 % des ménages canadiens (un sur sept) avaient des besoins impérieux en matière de logement. Nous tentons d'établir des estimations plus récentes de ces besoins, ainsi que des effets possibles des mesures gouvernementales sur ce problème.

Notre deuxième priorité est de mieux comprendre le comportement des prix des logements au Canada. Qu'est-ce qui fait évoluer les prix? Quels sont les effets de l'investissement étranger? Comment les inégalités de revenu, l'investissement dans le logement locatif et les règlements influent-ils sur l'offre de logements? Nous voulons aussi comprendre comment des mesures stratégiques pourraient améliorer l'abordabilité. En répondant à ces questions, nous favoriserons l'accès au logement et la stabilité du marché de l'habitation.

La troisième priorité de notre secteur est de combler les lacunes dans les données sur le financement de l'habitation. Nous ignorons beaucoup de choses. Par exemple, nous ne connaissons pas l'effet qu'aurait une importante hausse des taux d'intérêt. Combien d'emprunteurs hypothécaires se retrouveraient en difficulté? Les réponses à ces questions aideront le gouvernement à orienter ses politiques et le secteur à prendre de meilleures décisions, en plus de contribuer à la stabilité du système de financement de l'habitation.

Pourquoi est-il prioritaire de combler les lacunes dans les données?

Audrey : Le manque de données accentue les lacunes observées sur le marché. En revanche, une grande disponibilité des données aide le secteur à découvrir les anomalies, à améliorer la planification et la gestion des risques, à créer de meilleurs étalonnages concurrentiels et à prendre des décisions plus éclairées. En somme, pour favoriser l'accessibilité et la stabilité du logement au Canada comme nous le souhaitons, nous avons besoin de données.

Parlez-nous des compétences que possède votre équipe.

Audrey : Commençons par le Centre d'analyse de marché, le CAM, qui compte des membres dans tout le pays. Il réalise des enquêtes et des recherches sur le marché de l'habitation, analyse les résultats et les données obtenus, et produit des modèles. Ensuite, il y a la Division des indicateurs du logement et de l'analytique, la DILA, qui a été créée assez récemment et qui se consacre au financement de l'habitation et aux besoins en matière de logement. Elle porte une attention toute particulière aux lacunes dans les données ainsi qu'à l'établissement et à la modélisation des indicateurs essentiels pour la Stratégie nationale sur le logement.

Comment vous assurez-vous de travailler efficacement avec les régions?

Audrey : Pour réaliser nos trois grandes priorités, nous avons créé des équipes en choisissant sciemment des employés provenant de la DILA et du CAM de toutes les régions au pays. Le CAM, qui a déjà une structure régionale, fournit des analyses et un soutien locaux pour les rapports de la DILA sur le financement de l'habitation. Quant à la DILA, elle remettra au CAM de nouvelles données qui compléteront l'information disponible sur le marché de l'habitation et lui procureront une vue d'ensemble encore plus large du marché. Au bout du compte, il s'agit de bâtir une organisation de haute performance et de maximiser l'apport de notre personnel talentueux, peu importe dans quelle région du pays nous sommes.

Quelle est la dernière réussite de votre équipe?

Audrey : Nous avons établi un partenariat avec les TI et adopté la Stratégie numérique d'entreprise pour créer, sur la plateforme Microsoft Dynamics, une nouvelle enquête sur les logements locatifs sociaux et abordables. Cette enquête occupera une place importante dans nos activités entourant la Stratégie nationale sur le logement.

Nous avons également travaillé à combler des lacunes dans les données et l'information. Nous avons ainsi lancé le rapport *Tendances du crédit hypothécaire et du crédit à la consommation*. Nous avons aussi fait paraître plusieurs rapports *Marché sous la loupe*, qui portaient notamment sur les sujets suivants : l'effet d'entraînement des prix à Vancouver et Toronto sur les prix des habitations situées dans les centres avoisinants; l'influence des acheteurs étrangers sur le marché du logement de Montréal; la reconstruction à Fort McMurray; l'avenir des immeubles résidentiels au Canada atlantique. Ces publications ont été extrêmement bien reçues par les intéressés et les intervenants du secteur. Elles illustrent bien comment nous réusissons à être un chef de file grâce à l'innovation et à notre savoir-faire.



One CMHC employee recently enjoyed the experience of a lifetime: to study economics with some of the world's top thinkers.

Agamani (Mani) Chakrabarty just got back from the experience of a lifetime.

Last June, the Masters' student in economics and Program Administrator with CMHC's First Nation Housing group was given a rare opportunity: to attend a week-long summer school program in Iseo, Italy—a small town in Lombardy, about two hours northwest of Milan.

There, Mani and about 60 other graduate students from around the world took part in six days of tutelage in global economics issues. But these weren't just any lectures. These were sessions led by several of the world's most important economists—and even a handful of Nobel laureates.

Through lectures and debates, the students received introductions to some of the principles of international economics. They investigated the role of different countries in the international economic scenario, and discussed the structure and mechanisms of the financial sector and the global market, with a particular focus on the welfare state and unemployment.

"We would usually spend about two hours listening to the lecturer present their current research and then have about half hour to an hour for discussion on each subject," says Mani. "This was the main part in my view. We got to ask Nobel laureates and presenters questions directly on their views, and open up the floor for important discussions that were not covered in the presentations."

The discussions that Mani and her colleagues got into touched on a range of issues:

- Growth in Asia and its effects on the global economy
- Role of innovation in economic growth and fluctuations
- Innovation and growth structures in Europe (and how those compare to North America)
- Ethical behaviours in markets
- Causes of inequality and populism around the world

Those last two subjects were of particular interest to Mani. She says it's often easy to think of business as a process that values efficiency, but at some point, by focusing always on efficiency one sometimes ignores ethics. However, to be socially responsible and efficient, both efficiency and ethics are needed. Economists have to take that into account, she says.

As someone who studies financial economics—specifically how a country's governance affects equity prices—Mani is also interested in the rise of global populism. She attributes the trend to growing income inequality and the erosion of the middle class in those countries that have elected strongly populist governments.

In terms of takeaways from the event, Mani says the opportunity to meet and make friends with graduate students from all over the world—England, India, China, Brazil, Belgium, France and more—was remarkable.

"It was rewarding to encounter so many people with the same ideas and experiences as me," she says. "These are colleagues I now consider my friends and people I can call on for advice and assistance."

Beyond that, she was delighted to have the opportunity to see some world-famous sights in Italy. She extended her stay from 6 days to 17 so she could take in Venice, Brescia, Sicily and Rome—and the many fine wineries and restaurants that are renowned in that part of the world.

Back home in Canada, Mani says she's eager to put her learnings to good use in her work at CMHC. Working in the First Nation Housing group, she sees first-hand examples of social inequality among Indigenous peoples.

She's glad to help in her own way: by being part of a team that works collaboratively with First Nations to improve living conditions through healthy housing, so that they may focus on more important issues—like preserving and passing down their cultures to future generations.



This was the first Sunday of our summer school. This was a day trip to Venice.

Le premier dimanche de notre programme de formation estival, nous avons fait une excursion d'un jour à Venise.



This is a picture with Nobel Prize in Economics (Michael Spence, Nobel Prize in 2001). In 2001, he was awarded the Nobel Memorial Prize in Economic Sciences for his contributions to the analysis of markets with asymmetric information. He received the John Bates Clark Medal of the American Economic Association awarded to economists under 40.

Voici une photo où l'on me voit en compagnie de Michael Spence, lauréat du prix Nobel d'économie en 2001. Il a reçu ce prix pour ses travaux sur l'analyse des marchés avec asymétrie d'information. En outre, l'American Economic Association lui a décerné la médaille John Bates Clark, remise aux économistes âgés de moins de 40 ans.



Cette photo a été prise lors d'une visite officielle d'un vignoble. Durant la soirée, Jean Tirole, lauréat du prix Nobel d'économie de 2014, nous a remis nos certificats du programme de formation estival. Voici quelques bonnes amies que je me suis faites là-bas.

This was during our formal winery tour. On this night, we were presented with our Summer school certificates. The certificate was presented to us by Jean Tirole (Nobel Prize in economics 2014). These were some of the few good friends I made.

Une employée de la SCHL a récemment vécu une expérience inoubliable : étudier l'économie avec certains des plus grands penseurs de la planète.

Agamani (Mani) Chakrabarty revient tout juste d'un séjour exceptionnel.

En juin dernier, l'étudiante à la maîtrise en économie, qui est administratrice de programme au sein du groupe du Logement des Premières Nations, s'est vu offrir une rare occasion : suivre un programme de formation estival d'une semaine à Iseo, en Italie – une petite ville de la Lombardie se trouvant à environ deux heures de route au nord-ouest de Milan.

Mani s'est donc jointe à environ 60 autres étudiants de deuxième cycle de partout dans le monde pour participer à six jours de formation sur les enjeux économiques internationaux. Ensemble, ils ont assisté à des séances hors du commun, données par plusieurs des plus éminents économistes de la planète – y compris une poignée de lauréats du prix Nobel.

Au fil des conférences et des débats, les étudiants ont été initiés à certains principes de l'économie internationale. Ils ont examiné le rôle des différents pays dans l'évolution de l'économie mondiale et ont discuté de la structure et des mécanismes du secteur financier et des marchés mondiaux, en s'intéressant plus particulièrement à l'État providence et au chômage.

« Nous passions généralement deux heures à écouter le conférencier présenter l'état actuel de ses recherches, puis il y avait 30 à 60 minutes de discussion sur chaque sujet, explique Mani. À mon avis, c'était la partie la plus importante. Nous avons pu poser directement nos questions à des prix Nobel et à d'autres spécialistes pour connaître leurs points de vue, ce qui a suscité des échanges intéressants au-delà du contenu des présentations. »

Au cours des discussions auxquelles Mani et ses camarades ont pu participer, une variété d'enjeux ont été abordés :

- la croissance en Asie et ses effets sur l'économie mondiale;
- le rôle de l'innovation dans la croissance et les fluctuations de l'économie;
- l'innovation et les structures de croissance en Europe (et comparaison avec l'Amérique du Nord);
- l'éthique des comportements sur les marchés;
- les causes des inégalités et du populisme dans le monde.

Mani s'est particulièrement intéressée aux deux derniers sujets. Elle précise qu'il est souvent facile de concevoir les affaires comme un processus valorisant l'efficacité, mais il arrive un point où se concentrer uniquement sur l'efficacité peut avoir pour effet d'ignorer l'éthique. Toutefois, si on veut se montrer socialement responsable, à la fois l'efficacité et l'éthique sont essentielles. Elle ajoute que les économistes doivent en tenir compte.

Dans ses études sur l'économie financière — touchant notamment les effets de la gouvernance d'un pays sur le cours des actions — Mani s'intéresse également à la montée du populisme. Elle attribue cette tendance à l'accroissement des inégalités de revenu et à l'érosion de la classe moyenne dans les pays qui ont élu des gouvernements nettement populistes.

Ce que Mani retient de l'expérience, c'est que ce fut pour elle une formidable occasion de rencontrer des étudiants de partout dans le monde (Angleterre, Inde, Chine, Brésil, Belgique, France, etc.) et de nouer des amitiés.

« Ce fut gratifiant de rencontrer tant de personnes partageant mes idées et mes expériences, confie-t-elle. Ces collègues sont maintenant des amis que je peux contacter pour obtenir un conseil ou de l'aide. »

Par ailleurs, c'est avec grand plaisir que Mani a profité de l'occasion pour visiter quelques-unes des plus fameuses destinations italiennes. Elle a prolongé son séjour d'une semaine et demie pour visiter Venise, Brescia, la Sicile et Rome — et quelques-uns des nombreux vignobles et restaurants qui font la renommée de cette partie du monde.

De retour au Canada, Mani a confié qu'elle a hâte de mettre en pratique ce qu'elle a appris dans son travail à la SCHL. Au sein de l'équipe du Logement des Premières Nations, elle peut observer de près des exemples d'inégalités chez les peuples autochtones.

Elle est heureuse de pouvoir aider à sa façon : en faisant partie d'une équipe qui travaille, en collaboration avec les Premières Nations, à améliorer les conditions de vie grâce à la création de logements sains, de sorte qu'elles puissent se tourner vers des enjeux encore plus importants, comme préserver leur culture pour la transmettre aux générations futures.

Nota Bene uses everyday expressions, games and anecdotes to shed a new and humorous light on the distinctive features of the English and French languages, and help you get to know them both just a little better.

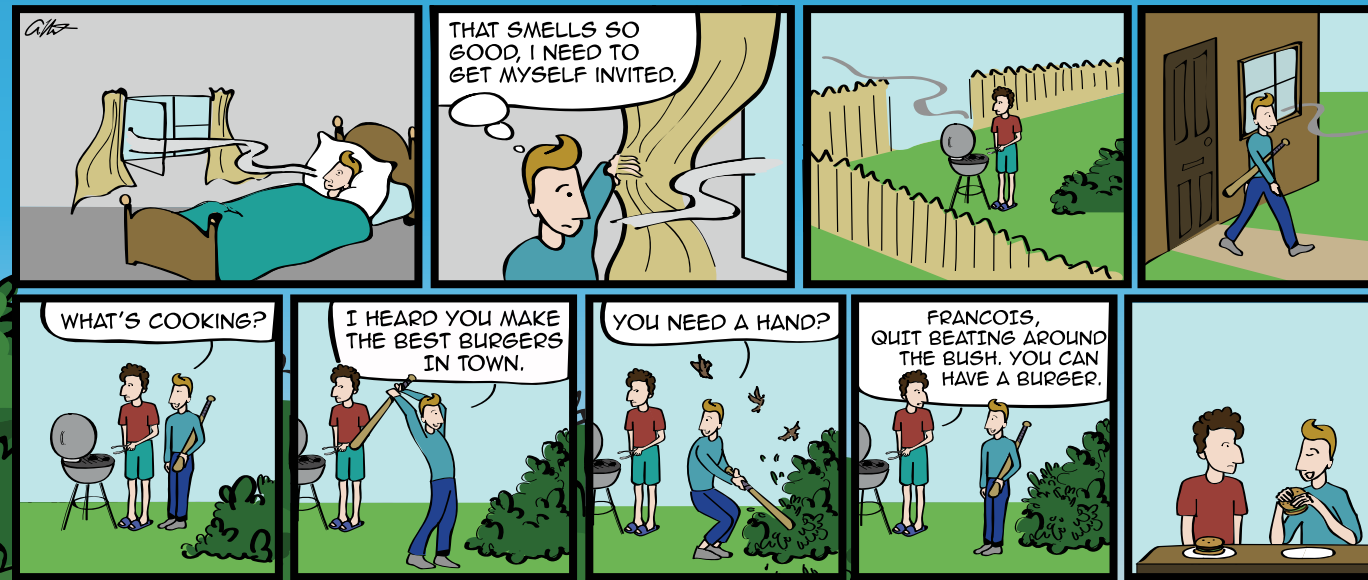
NOTA BENE

BY LINGUISTIC SERVICES

PAR LES SERVICES LINGUISTIQUES

Nota bene vous fait découvrir le français et l'anglais sous un autre jour, avec un brin d'humour, au moyen d'expressions, de jeux et d'anecdotes qui vous permettront de connaître un peu mieux ces deux langues et leurs particularités.

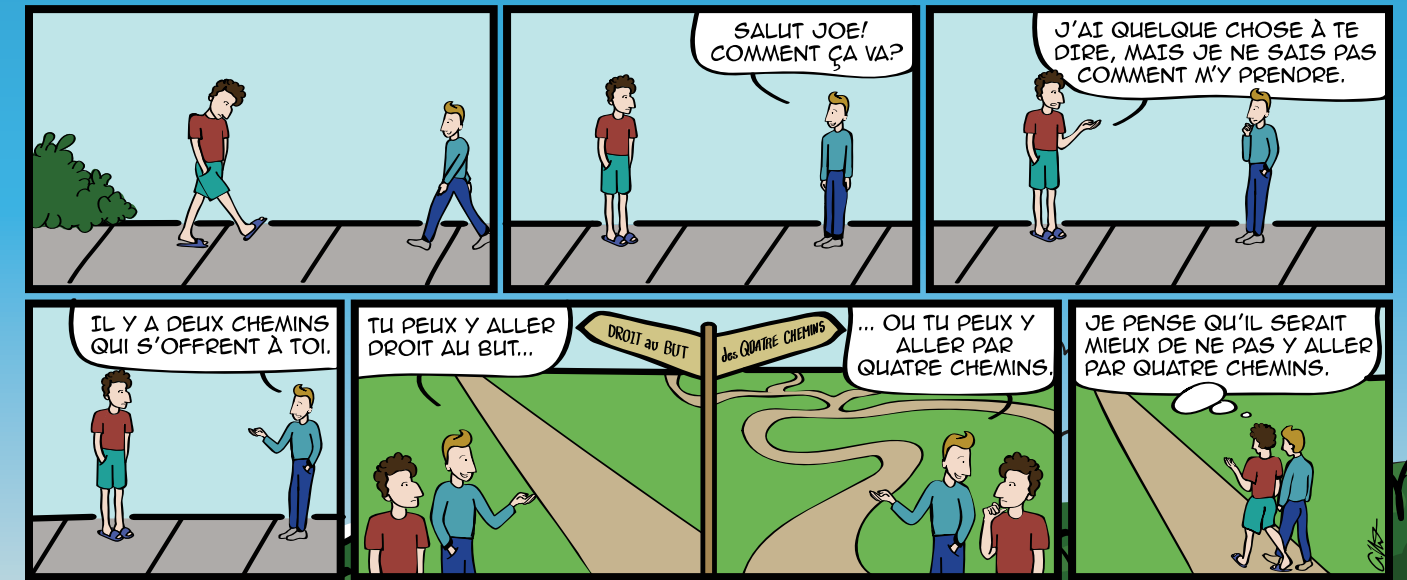
TO BEAT AROUND THE BUSH



The expression "to beat around the bush" originates from bird hunting when some participants would swing sticks and literally beat bushes to rouse birds and make them easier targets for hunters.

Illustration by: Michael Gao

NE PAS Y ALLER PAR QUATRE CHEMINS



Cette métaphore date du 17^e siècle et véhicule la simple idée qu'il est plus efficace de suivre un seul chemin et d'aller droit au but que de prendre des détours pour arriver au même point.

Illustration de Michael Gao

Did You Know?

The English language has been established for a long time, but certainly didn't evolve in isolation. In fact, it has borrowed from the French language throughout its development. Here are some examples of English words imported from old French, language spoken between the 9th and 13th centuries.

- Foreign**, from *forain* which meant "stranger"
- Pay**, from *paie* which means "payment, recompense"
- Nurse**, from *nourrice* which means "wet nurse, foster mother"
- Blanket**, from *blanchet*, a diminutive of *blanc*, and means "light wool or flannel cloth"

Saviez-vous que...

La langue française est établie depuis très longtemps, mais ne s'est certainement pas définie seule. En effet, elle s'est souvent inspirée de l'anglais dans son évolution. Voici quelques exemples de mots français empruntés de l'ancien anglais, langue parlée du 5^e au 12^e siècle.

- Écraser**, venant du verbe *to crasen* et signifiant « écraser, broyer »
- Loquet**, venant de *loc* et signifiant une « fermeture de porte »
- Arrimer**, venant de *rimen* et signifiant « faire place »
- Sud**, autrefois *suth* et signifiant le point cardinal « sud »

Plan to use your outstanding leave

If you're planning on taking some time off between now and the end of the year, be sure to review your outstanding leave balances. Talk to your supervisor about any overtime hours, vacation time or compressed work days you'd like to use before year's end.

CMHC's vacation, compressed work week and overtime policies describe how the various forms of time off can be managed. Review them carefully to maximize your benefits and achieve an appropriate work-life balance.

If you have any questions about your outstanding leave or CMHC's leave policies, contact your HR business partner.

Your CMHC Total Rewards statement—updated

Did you know that your total rewards include much more than just your salary? Have you ever wondered about the full value of your employment package? In fact, your total rewards are the combination of your pay, incentives, benefits, pension, recognition programs and from the CMHC community of which you are a part. And you can find all that information in your CMHC Total Rewards statement.

Your personalized CMHC Total Rewards statement will be updated by the end of September 2017. The purpose of the statement is to provide employees who were on active status on August 4, 2017, with a snapshot of the estimated total value of their employment package. Note that all values shown are approximate as of certain dates and are not in real time. The Total Rewards statement is updated once per year.

To access your statement, simply log in to the [CMHC Pay and Benefits Centre](#), and click on the "Your Total Rewards at CMHC" button. Please note that it may take several seconds for the statement to load.

Refer to the [CMHC Pay and Benefits Centre Service Listing](#) for an overview of the call options and the services available through each provider. If you're new to the system, check the [First-time instructions to log in to Single Sign-On](#) for help creating an account and access to the frequently asked questions.

The [CMHC Pay and Benefits Centre](#) is your easy and secure web self-service portal that provides you with dedicated 24/7 access to your payroll, benefits and pension information. Check it out today!

New Pension Booklet and Benefits Handbook for Retirees

As you know, effective January 1, 2018, CMHC will introduce a new defined benefit pension plan design for all employees.

Also, a new retiree group insurance program replaces the current program and will apply to employees who retire on or after January 1, 2018.

To ensure that you fully understand these new programs, please take some time to carefully review the [Pension Booklet](#) and [Benefits Handbook](#) on [HR Online](#). It is an important resource to help you prepare for retirement.



N'oubliez pas les congés inutilisés qu'il vous reste

Si vous prévoyez de prendre des congés d'ici la fin de l'année, vérifiez vos soldes avant de discuter avec votre superviseur des congés que vous aimeriez utiliser : heures supplémentaires, congés annuels ou jours libérés dans le cadre de la semaine de travail comprimée.

Les politiques de la SCHL sur les congés annuels, la semaine de travail comprimée et les heures supplémentaires précisent comment et quand les employés peuvent s'absenter. Lisez-les attentivement afin d'optimiser vos avantages sociaux et de parvenir à un bon équilibre entre travail et vie personnelle.

Pour toute question concernant le solde de vos congés ou les politiques de la SCHL s'y rapportant, communiquez avec votre partenaire d'affaires en ressources humaines.

Mise à jour de Votre rémunération globale à la SCHL

Saviez-vous que votre rémunération globale comprend bien plus que votre salaire? Vous êtes-vous déjà demandé combien pouvait valoir l'enveloppe globale que vous touchez en tant qu'employé(e)? En fait, votre rémunération globale comprend votre salaire, vos primes de rendement, vos avantages sociaux, la pension que vous accumulez dans le

régime de retraite et les prix des programmes de reconnaissance offerts par la « communauté SCHL », dont vous faites partie. Toutes ces informations figurent sur le relevé de rémunération globale de la SCHL.

Le relevé personnalisé que vous recevez de la SCHL sera mis à jour d'ici la fin de septembre 2017. Son but est de fournir aux employés actifs le 4 août 2017 un aperçu de la valeur estimative totale de leur rémunération globale. Veuillez noter toutefois que les chiffres indiqués sont approximatifs et correspondent à certaines dates; ce ne sont donc pas des valeurs en temps réel. Le relevé de rémunération globale est actualisé une fois par année.

Pour accéder à votre relevé, il suffit de vous connecter au [Centre de gestion de la paye et des avantages sociaux pour la SCHL \(CGPAS SCHL\)](#) et de cliquer sur le bouton « Votre rémunération globale à la SCHL ». Le téléchargement de ce document peut prendre plusieurs secondes.

Consultez la [liste des services du CGPAS SCHL](#) pour obtenir un aperçu des options d'appel et des services offerts par chacun des fournisseurs. Si vous n'avez jamais accédé au CGPAS, lisez les [directives pour vous connecter la première fois avec une signature unique](#) et obtenir de l'aide pour créer un compte et accéder aux questions fréquentes.

Le [CGPAS SCHL](#) est un portail Web libre-service sécurisé qui vous donne accès facilement et en tout temps aux renseignements sur votre paye, vos avantages sociaux et votre régime de retraite. Allez le consulter dès aujourd'hui!

Nouvelles versions du livret du régime de retraite et du cahier d'information sur les avantages sociaux pour les retraités

Comme vous le savez, à compter du 1^{er} janvier 2018, la SCHL mettra en place un nouveau régime de retraite à prestations déterminées pour tous ses employés.

De plus, un nouveau régime d'avantages sociaux remplacera le régime actuel des retraités et s'appliquera aux employés qui prendront leur retraite à partir du 1^{er} janvier 2018.

Pour vous assurer de bien comprendre le fonctionnement de ces nouveaux régimes, prenez le temps de lire attentivement le [livret du régime de retraite](#) et le [cahier d'information sur les avantages sociaux](#) dans RH en ligne, qui constitue une ressource importante pour votre planification de retraite.

Have You Said "Thanks" Today?

There's an old expression that says, "Kind words cost nothing, yet they mean much."

Building a high-trust culture requires that organizations also focus on making recognition a well-practised behaviour. Environments where employees acknowledge and appreciate each other's contributions are more effective in boosting morale and increasing employee engagement—factors that ultimately have positive impacts on performance.

At CMHC, we believe passionately in the importance of recognition. We know that, every day you come in to work, you strive to do something a little better than you did the day before. Whether it is improving some aspect of your performance, enhancing facets of CMHC's culture or striving a little harder to meet a client's needs, each small improvement adds up to a bigger collective impact. Celebrating the positive changes you see people making every day is important to sustain each other's commitment to continuous improvement.

If you like what you see, take a moment out of your busy workday to recognize a co-worker's effort or achievements in living CMHC's values or contributing to the Corporation's success. The act itself is small, but it means a great deal to the recipient.

Appreciation isn't just for managers. Everyone has an opportunity to show it.

Appreciating someone only takes a few clicks...

Log in to your [Appreciate account](#) to send an eCard or award Appreciation Points. To make sure you show genuine and timely appreciation, keep the three "Be's" in mind.

Be timely: Recognize great work or accomplishments as soon as you see them because this strongly contributes to employee engagement.

Be specific: Make sure you clearly highlight what behaviour, action or corporate value you are recognizing.

Be frequent: Recognize colleagues frequently to encourage others to sustain the positive changes they are making.

So, have you appreciated someone today?

Avez-vous dit **merci** aujourd'hui?

Comme le dit le vieil adage, « Les mots gentils ne coûtent pas cher. Pourtant, ils accomplissent beaucoup de choses ».

Une organisation qui souhaite bâtir une culture de confiance doit également miser sur des employés qui n'hésitent pas à accorder des marques de reconnaissance. Les milieux où les employés soulignent et apprécient la contribution de leurs collègues sont plus propices à une amélioration du moral et de la mobilisation des employés, des facteurs qui, au bout du compte, ont un effet positif sur le rendement.

À la SCHL, nous croyons fortement en l'importance de la reconnaissance. Nous savons que, jour après jour, quand vous vous présentez au travail, vous essayez de surpasser votre effort de la veille. Que vous cherchiez à améliorer votre rendement d'une façon quelconque, à incarner davantage certaines facettes de la culture de la SCHL ou à sortir quelque peu de votre zone de confort pour satisfaire aux besoins d'un client, toutes ces petites améliorations s'additionnent et se traduisent par un résultat collectif de plus grande envergure. En soulignant les changements positifs dont vous êtes témoins au quotidien, vous contribuerez à soutenir l'engagement de chacun à l'égard de l'amélioration continue.

Si vous remarquez quelque chose de positif, prenez une minute pendant une journée chargée pour souligner les efforts ou les réalisations d'un collègue qui a su incarner les valeurs de la SCHL ou contribuer au succès de l'organisation. Ce geste peut paraître banal, mais sachez qu'il signifie beaucoup pour la personne qui reçoit les félicitations.

Il n'y a pas que les gestionnaires qui peuvent témoigner leur appréciation. C'est l'affaire de tous.

Exprimez votre appréciation en seulement quelques clics...

Ouvrez une session dans [Apprécier](#) pour envoyer une carte électronique ou attribuer des points d'appréciation. Pour que vos marques d'appréciation tombent à point et aient l'air authentiques, respectez les trois principes suivants.

Le moment : Pour que la reconnaissance d'un excellent travail ou d'une grande réalisation contribue fortement à la mobilisation des employés, il faut l'exprimer le plus tôt possible.

La spécificité : Mettez en évidence le comportement, l'action ou la valeur de la Société que vous soulignez.

La fréquence : Exprimez votre reconnaissance souvent pour encourager les autres à maintenir les changements positifs dont ils sont à l'origine.

Alors, avez-vous exprimé votre appréciation envers une personne aujourd'hui?