Comprendre les différences culturelles et les besoins de nos locataires actuels et futurs



Jean-Marc Bélanger COGIR Immobilier



Christian Bourque LÉGER



Au menu

pour les prochaines 40 minutes ensemble



L'expérience COGIR

Observations, statistiques, tactiques et positionnement de l'entreprise face à l'immigration au niveau de la location, de la main d'oeuvre et du service à la clientèle



Grandes tendances

Christian Bourque nous présente différentes statistiques pour mieux comprendre la situation actuelle



Opportunités et avenir

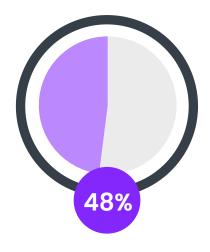
Discussion sur les défis et opportunités à saisir dans l'avenir



La division multirésidentielle de COGIR en quelques chiffres

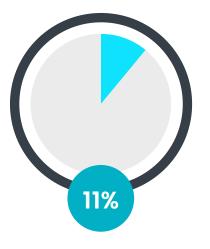






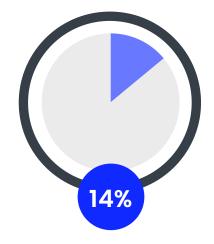
Région de Montréal

8,414 portes



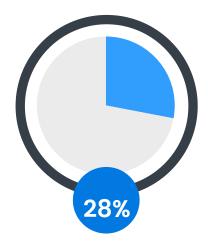
Région de Québec

1,872 portes



Gatineau-Ottawa

2,377 portes



Région de Toronto (GTA)

4,869 portes



Exemples d'immeubles multi-résidentiels sous gestion







Humaniti Montréal

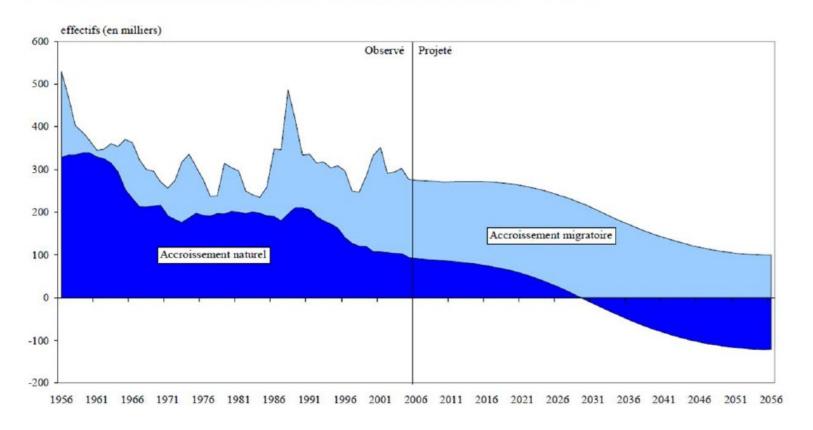
Mostra Longueuil

Place Dorchester



La croissance de la population provient de l'immigration

Accroissement migratoire et accroissement naturel de la population du Canada, 1956 à 2056



Sources: Statistique Canada, 2005, Projections démographiques pour le Canada, les provinces et les territoires 2005-2031, numéro 91-520-XIF au catalogue de Statistique Canada, scénario 3, et Division de la démographie, estimations annuelles de la population de 1956 à 2005.

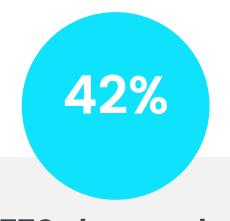


Nombre d'enquêtes de crédit issues de l'immigration



En 2019

Avant les restrictions liées à la pandémie de COVID 19

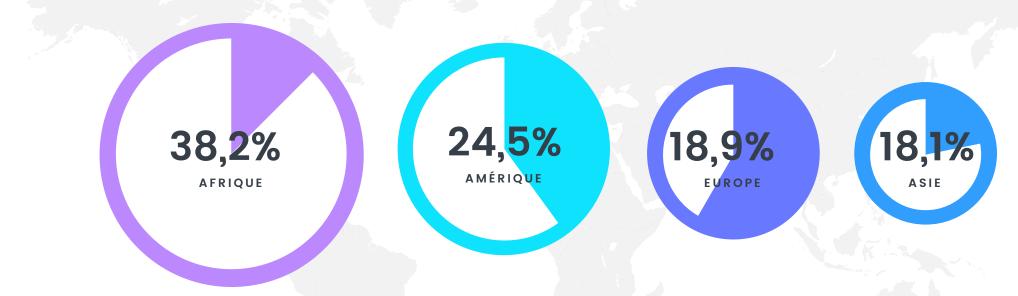


1770 demandes

Enquêtes de crédit provenant d'étudiants étrangers ou nouveaux arrivants



Répartition par continents et principaux pays d'origine des locataires



Pays importants

Maroc Algérie Congo (RDC) Rwanda

Colombie Haîti

France Roumanie

Chine Iran



En 2019, COGIR a entrepris un virage majeur pour mieux comprendre et servir sa clientèle issue de l'immigration et pour optimiser les relations de travail avec ses équipes



Objectifs visés

- Offrir une approche adaptée aux cultures dans le processus de location
- Mieux servir nos locataires actuels
- Optimiser les réseaux de référencement au sein des communautés
- Optimiser les communications et réduire les sources de malentendus
- Attirer une main d'oeuvre qualifiée issue de l'immigration

En bref, Devenir des "experts" de la diversité culturelle:

Un vecteur important de la croissance de notre industrie et entreprise





La première étape a été de se comprendre soi-même: comprendre nos valeurs, notre culture et comment ceux-ci pouvaient entrer en "choc" avec d'autres

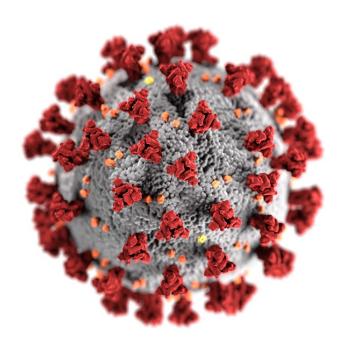
Un programme de formation

en 2 phases a été instauré en 2019 à tous nos employés en fonction des valeurs de l'entreprise





Mars 2020: le monde s'arrête! 🚵



Le rythme de location a considérablement ralenti dans les grands centres

L'experience a démontrée toute l'importance de l'immigration et des étudiants étrangers dans la location d'appartements



Quelques observations...

En 2017, plus d'un canadien sur cinq (22%) était né à l'étranger. En 2021, le pourcentage était de 26% (23% au Québec). En 2036, 36%!





Quelques observations...

En 2019, 75% de la croissance de la population Canadienne venait de l'immigration. En 2020, 58% ... En 2021, 74%. C'est reparti!





Quelques observations...

Sur les 41,000 immigrants reçus au Québec en 2019, ils étaient plus jeunes (âge median 34 ans), plus instruits (62% 14 années et +, et plus actives sur le marché du travail (68% contre 64%).





Répartition 2021

Montréal 76%

Québec 5,6%

Montérégie 5%

Laval 3,7%

Autres 9,7%

Langues parlées

Français seulement 25% Français et anglais 25% Anglais seulement 30% Ni anglais, ni français 20%





Provenance (nouvelles demandes)

Asie 43%

Afrique 36%

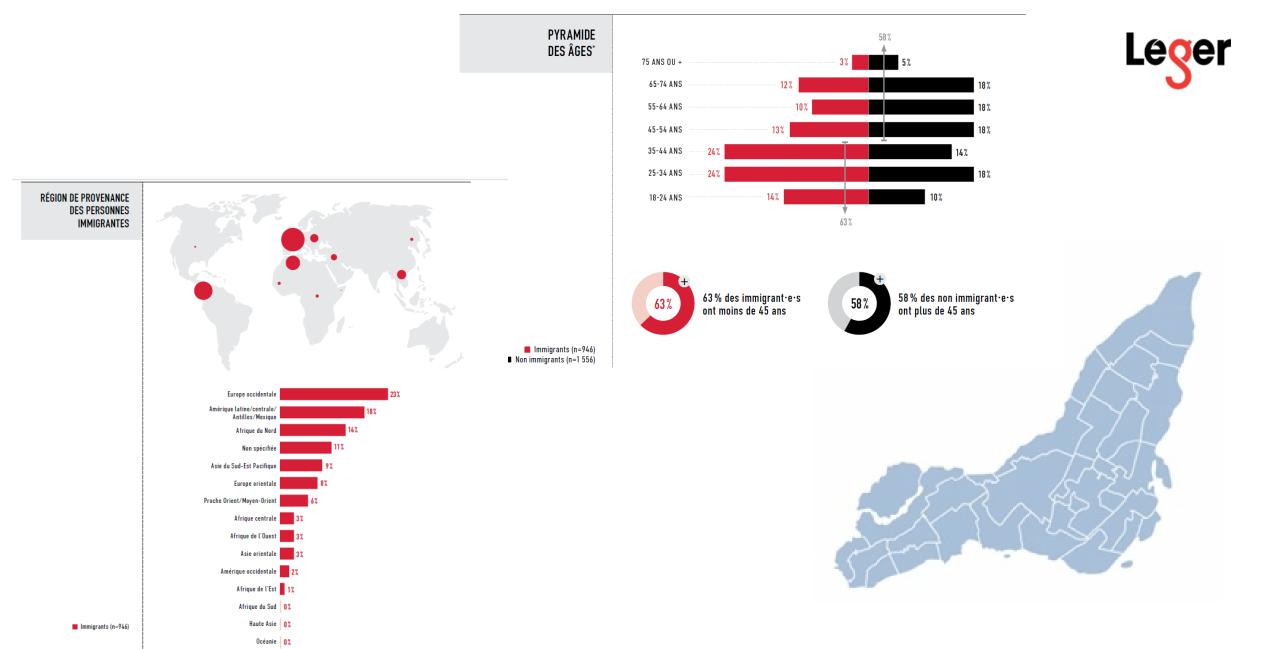
Europe 11%

Amérique 11%

Par catégorie

Immigrant économique 57% Regroupement familial 25% Réfugiés 18% Autres statuts 1%





Locataire

Immigrants 62%

Non-immigrants 56%



Immigrants 1053\$

Non-immigrants 990\$

Difficultés dans la recherche

Immigrants 40%

Non-immigrants 30%

(20% des immigrants disent avoir vécu de la discrimination dans leurs recherches de logement)







Sources d'information (Internet)

Immigrants 43%

Non-immigrants 34%

Sources d'information (réseaux de relations) Immigrants 34% Non-immigrants 24%





Montréal compte des personnes immigrantes issues de plus de 106 pays!

106 cultures 106 différents systems de valeurs Des centaines de langues 106 systèmes juridiques 106 façons de faire affaire

• • •



Discussion sur les opportunités et l'avenir

Croissance de la clientèle locative issue de l'immigration dans tous les pôles: pas juste une question de centre-ville

Bien comprendre les variables culturelles et sources de malentendu dans le service à la clientèle

Approche adaptée en service client et location

Rareté de la main d'œuvre: saisir sincèrement et durablement l'opportunité

Une opportunité à saisir

Bien comprendre les mouvements migratoires afin de saisir des opportunités importantes de location

Penser la diversité

Développer la capacité de comprendre et d'analyser les interactions interculturelles



Vivre la diversité

Développer la capacité d'agir efficacement en contexte de diversité culturelle



Développer la gestion de soi

Conscience de sa culture, biais inconscients Conscience de son positionnement





En bref, la diversité culturelle:

Un avantage compétitif pour une meilleure expérience-client

