

Zoom Interview with Joe Pinheiro from Mortgage Professionals of Canada

[00:03]

MARC

So welcome, everybody, to this quick session, interviewing Mr. Joe Pinheiro, a longtime supporter of Shelter Movers, a very successful business person in Canada, particularly the mortgage industry. Welcome, Joe. Thanks for having us.

Bienvenue à tous dans cette petite séance avec monsieur Joe Pinheiro, un soutien de longue date de Transit Secours et homme d'affaires accompli au Canada, notamment dans l'industrie de l'hypothèque. Bienvenu Joe. Merci de nous donner de ton temps.

[00:19]

JOE

Thank you so much, Marc. It's a pleasure to be here.

Merci beaucoup, Marc. C'est un plaisir.

[00:22]

MARC

So, Joe, the interviews, as you know, that we have with some of our supporters, really revolves around their motivations and their interests. And maybe you can tell us a little bit about you and tell us about why Shelter Movers is a charity of interest to you.

Donc Joe, comme tu le sais, les entrevues que nous tenons avec nos soutiens tournent avant tout autour de leurs motivations et de leurs intérêts. Tu peux peut-être commencer par nous en dire un peu plus sur toi et sur pourquoi tu t'es intéressé à Shelter Movers.

[00:36]

JOE

Well, it's an interest of me, always, personally, I thought it was a very wonderful charity, but it's even a greater interest to the Mortgage Professionals of Canada's foundation. It's one of the charities of choice that we want to support. And there's a couple of reasons why it really matters to an association like ours.

Ça a toujours été d'un grand intérêt pour moi. Personnellement, j'ai toujours pensé que c'était un superbe organisme, mais encore plus pour la Fondation des professionnels hypothécaires du Canada. C'est un des organismes de bienfaisance que nous souhaitons soutenir. Et il y a plusieurs raisons pour lesquelles c'est important pour une association comme la nôtre.

Our association is about helping Canadians and speaking on behalf of mortgage brokers, helping the mortgage broker industry provide Canadians with the best variety of choice and options when it comes to getting their mortgage. First of all, we're a national organization and a

national association, and the foundation works nationally and having an organization that also speaks to housing needs and the concerns of Canadians nationally, I think that first and foremost, was important to us when we look at charities to get behind. And we help Canadians get housing and housing matters to us and our associations as it matters to most Canadians. And affordable housing and so forth, are the concerns that matter and absolutely safe housing really matters to us.

Le but de notre organisme est d'aider les Canadiens, de parler au nom des courtiers en hypothèque et de s'assurer qu'ils peuvent offrir aux Canadiens une variété de choix et les meilleures options pour leur hypothèque. Tout d'abord, nous sommes une entreprise, une association nationale et notre fondation intervient dans tout le pays, et je pense qu'il était important pour nous, lorsque que nous avons choisi quels organismes soutenir, de choisir un organisme qui répond aux besoins en logement ainsi qu'aux préoccupations des Canadiens. Et nous aidons les Canadiens à accéder à la propriété et le logement est important à nos yeux et à ceux de notre association, de la même manière qu'aux yeux de la plupart des Canadiens. Les logements sociaux et autres sont des préoccupations importantes pour nous, les logements sûrs en font partie aussi.

So we believe it's a great charity that deals with issues of providing safe housing. And we think this just fits right into what a part of our mandate is as an association, actually, when it comes to housing people. And we believe in helping families. And some families are in different situations in their life than other families. And these families should be a concern of ours as well.

Donc nous pensons que c'est un organisme formidable qui fournit des logements sûrs. Et à vrai dire, je pense que cela rentre dans le mandat de notre association, lorsqu'il s'agit d'héberger des personnes, et nous voulons aider les familles. Certaines familles sont dans des situations différentes que d'autres. Et ces familles doivent aussi faire partie de nos préoccupations.

[02:00]

MARC

Housing in Canada certainly is a really hot topic, a few different ways. And certainly Shelter Movers is a piece of that puzzle. Although we don't find any housing, our clients do that. Yeah, I guess if anyone can appreciate the importance of a safe home, it would be you and your colleagues that really sounds like a very central piece of what you do.

L'hébergement au Canada est un sujet brûlant, c'est sûr. Et Transit Secours et une pièce de ce puzzle. Bien que nous ne trouvons pas les logements, nos clients le font. Mais oui, je suppose que toi et tes collègues doivent avoir encore plus de facilité à apprécier un domicile sécuritaire, il semble que ce soit une pièce centrale de ce votre travail.

[02:21]

JOE

Yeah, absolutely. And it really tugs at the hearts of a lot of our members as well, because this is a personal issue to them as well. And it's a very local issue as well, which really matters. And

we expect to gain more support with our our members. So we have 11,000 members, approximately, maybe 12,000 members across Canada. And we believe this is going to be something that's going to speak to them as well.

Oui, absolument. Et ça touche un grand nombre de nos membres au coeur aussi. Nous avons approximativement 11 000 membres, peut-être 12 000, à travers tout le Canada. Et nous pensons que c'est quelque chose qui leur parlera égelement.

[02:43]

MARC

Shelter Movers has positioned itself as addressing a national issue. But at the local level, maybe you could talk a little bit about, you know, what mortgage professionals, mortgage brokers in particular in local communities, you know, how is Shelter Movers relevant to them in their day to day? You know, we're talking at the national level, but for the average member of your association, you know, how would this play out in their day to day? And, you know, how would this look for them in terms of supporting Shelter Movers?

Transit Secours considère s'attaquer à un enjeu national. Mais au niveau local, nous pourrions peut-être parler davantage des professionnels de l'hypothèque, notamment des courtiers présents dans les communautés locales et de comment Transit Secours peut-être pertinent pour eux au jour le jour? Tu sais, on parle beaucoup au niveau national, mais comment cela impacte-t-il un membre de ton association au quotidien? En quoi soutenir Transit Secours affecterait son travail?

[03:15]

JOE

Well, I think, first of all, it's really a local level because the 11,000 members we have, we're pretty much equal female and males and females do extremely well in our profession. Maybe probably even better - saying this out loud here. But I believe it to be true, actually. And they tend to be a little bit closer to the families that are having issues as well. So I think this really is going to tug at their heartstrings and be relevant in their day to day business because, again, they're helping families get home.

Et bien, je pense tout d'abord que c'est avant tout une question locale car nous avons une quasi égalité d'hommes et de femmes parmi nos 11 000 membres, et les femmes s'en sortent très bien dans notre profession. Peut-être même mieux, je le dis clairement ici, et je pense que c'est vrai. Et elles ont aussi tendance à être un peu plus proches des familles qui présentent des soucis. Donc je pense que ça les touche au coeur et que c'est encore plus pertinent pour leur travail au jour le jour puisqu'elles aident les familles à trouver un foyer, encore une fois.

But on the other side, they know families that are having troubles at home. So being able to help those people as well, I think is going to resonate. The early conversations that we've had with with mortgage professionals, particularly in Halifax, I think last year there was a great presentation that was made to WIMI, which is women in the mortgage industry group. And the

messages that I received was, you know, overwhelmingly supportive. And there were so excited to know that an entity like Shelter Movers exists to help those people.

And that that was something that I thought was really fascinating, is how everybody said, why didn't somebody think of this before? This is such a great cause and it's such a great importance.

De l'autre côté, elles connaissent des familles qui ont des soucis au domicile. Je pense que pouvoir aider ces familles va aussi être important pour elles. Les premières conversations que nous avons eu avec des professionnels de l'hypothèque, notamment à Halifax l'année dernière je crois lors d'une présentation aux membres du groupe FIDH, de l'industrie de l'hypothèque, ont eu des retours massivement positifs. Et elles étaient très enthousiastes à l'idée qu'un organisme comme Transit Secours existe et aide ces personnes. Et c'est quelque chose que j'ai trouvé fascinant, la manière dont tout le monde se disait "pourquoi est-ce que personne n'a pensé à cela avant?" C'est une cause très importante et vraiment super.

And I find as well, the women in our industry, again, they see it more, they understand it more. And I think for a lot of men, we don't really hear much about it, quite honestly. It seems like the women tend to hear more about it. So I think it's really going to resonate well with the industry.

Et je pense aussi, que les femmes de notre industrie le voit plus, et le comprennent plus. Et je pense que pour une grande partie des hommes, nous n'entendons pas tant que ça parler, honnêtement. Il semble que les femmes en entendent plus souvent sur le sujet. Et je pense que cela va retentir fortement dans notre industrie.

[04:36]

MARC

And it's interesting you say that, Shelter Movers is very similar. Many, many women in our organization at the most senior levels, but we do have a lot of guys. And maybe, you know, you're a man, I'm a man, what does this mean for you as a man? And what do you think your male identifying mortgage professionals will feel in terms of their role in this in this partnership?

C'est intéressant que tu dises ça car c'est très similaire chez Transit Secours. Beaucoup de femmes occupent des postes importants dans notre organisation, mais nous avons aussi beaucoup d'hommes. Et tu sais, tu es un homme, je suis un homme, qu'est-ce que cela veut dire en tant qu'homme? Et comment est-ce que tu penses que les hommes professionnels en hypothèque vont voir leur rôle dans ce partenariat?

[05:09]

JOE

I think it's really important for men to have a better understanding of it. And again, I just think that women have a better understanding. And, of course, like we're mothers. I mean, we're brothers, we're fathers. I have two daughters. Having a safe home near my neighbours living in a safe home matters to me as a man. And I think this isn't a women problem. And let's face it,

men are by far the most, and I'm sure you can back me up on this, are the ones that cause most of the violence and most of the abuse. It is what it is.

Je pense que c'est important que les hommes aient une meilleure compréhension du problème. Et, encore une fois, je pense que les femmes le comprennent mieux de manière générale. Et évidemment, nous sommes des mères, des frères, des pères. J'ai deux filles, et avoir un domicile sûr près de mes voisins vivant dans des foyers sûrs compte pour moi en tant qu'homme. Je ne pense pas qu'il s'agisse d'un problème de femmes. Et regardons les choses en face, et je suis sûr que tu peux confirmer ce que je dis, les hommes sont ceux qui causent le plus de violence et d'abus. C'est un fait.

And I think men would be shocked to see that it happens as often. And I think they don't want to live in a community where they know things like this happen far more often than they want.

Et je pense que les hommes seraient choqués de voir que cela arrive aussi souvent. Je pense qu'ils ne souhaitent pas vivre dans une communauté dans laquelle ce genre de choses arrivent bien plus que ce qu'ils aimeraient.

So it's not a women issue, it's a society issue. And everybody wants to live in this community with nice neighbours and help our neighbours out. And again, and I know you probably share some statistics or have along the way, it's amazing how often this happens.

And I was surprised at the number of incidents and the number of people that you help. So I think we have a socially responsible duty to first understand that there's a problem. And I think once men understand it and how prevalent it is, they're going to want to jump on this and say, no, I'm not going to allow this to happen in my community. I'm going to do what I can to help these families. And these families include young children in a lot of cases.

And these young children should be growing up in a society where, you know, the first 10 years of their life, all they see is violence. We shouldn't live in that type of society, and it doesn't help the men and boys, the boys and girls of the future as well.

Ce n'est donc pas un problème de femmes, mais un problème de société. Et tout le monde veut vivre dans une communauté avec de gentils voisins et aider ses voisins. Encore une fois, et je suis sûr que tu as des statistiques à ce sujet, c'est incroyable de voir le nombre de fois où cela se produit. Et j'étais surpris de voir le nombre d'incidents et le nombre de personnes que vous aidez. Et je pense que dès le moment où les hommes le comprendront, et à quel point ceci est courant, ils vont vouloir sauter sur l'occasion et dire "non, je ne vais pas laisser cela se passer dans ma communauté. Je vais faire ce qu'il faut pour aider ces familles." Et ces familles comptent de jeunes enfants dans de nombreux cas. Et ces jeunes enfants devraient pouvoir grandir dans une société où ils ne voient que de la violence durant les 10 premières années de leur vie. Nous ne devrions pas vivre dans une société pareille, et cela n'aide pas les hommes et les garçons, les garçons et les filles des générations futures non plus.

[06:40]
MARC

Yeah, really good point. We've seen that a lot at Shelter Movers. So the latest data to your earlier point is that a woman or girl is killed every three days in Canada.

Oui, très bon point. On voit beaucoup de cela à Transit Secours et les dernières données montrent qu'une femme ou une fille est tuée tous les trois jours au Canada.

[06:51]

JOE

Yeah, unbelievable.

Oui, c'est invraisemblable.

[06:53]

MARC

And that really spurred us on at the founding moments of the organization to realize, just as you said, it's completely unacceptable. There is a solution to this complex problem if we can get the whole community involved, men and women. It's really a great example, I think, for our partners and folks across Canada that what you're doing is sort of bringing men and women together around the solution, which is really nice. And it's nice to have your leadership on that. We certainly appreciate that. The support that mortgage professionals provide to customers, you know, can often be very personal. I think, as you said, they're in the homes they're talking to them, they're hearing and they're seeing things. What's the guidance that we give mortgage professionals when they sort of encounter situations that are a little off or for a mortgage professional feels that they're uncomfortable or they've observed something that's just not right?

Et c'est vraiment quelque chose qui nous a poussé, lors de la fondation de l'organisation, à réaliser que, comme tu l'as dit, c'est totalement inacceptable. Nous pouvons résoudre ce problème complexe si nous réussissons à impliquer la communauté dans son ensemble, hommes et femmes. C'est un très bon exemple, je pense, de voir que nos partenaires essaient d'en quelque sorte d'amener les hommes et les femmes autour d'une solution. Ce qui est très bien. Et c'est plaisant d'avoir ton aide là-dessus. On apprécie fortement. Le soutien qu'apportent les professionnels de l'hypothèque aux clients, peut souvent être très personnel. Je pense, comme tu l'as dit, qu'ils sont dans les domiciles, avec eux, ils leur parlent, ils entendent et ils voient des choses. Quels conseils donne-t-on aux professionnels lorsqu'ils rencontrent certains types de situations qui ne sont pas toujours correctes, où lorsqu'un professionnel se sent inconfortable ou a observé des choses qui ne vont pas?

[07:54]

JOE

Well, and again, that's a really good question. And this is what I would do. And I hope it's the right answer. And if it's not, I hope you told me you could do something different. But first of all, you have to make sure that the family and I'll say the women in this case does not

suffer in silence, that she has to speak up as she has to speak to the authorities, that her situation is not the final situation or the final destination, that there is hope, there is ways to get out of it.

Et bien, et c'est une très bonne question, et voici ce que je ferais. Et j'espère que c'est la bonne réponse. Et si ce n'est pas le cas, j'espère que tu me diras comment faire les choses différemment. Mais avant tout, je m'assurerais que la famille, je dirais même les femmes dans ce cas, ne souffrent pas en silence. Elle doit en parler et surtout parler aux autorités compétentes. Sa situation n'est pas finale ni définitive, qu'il y a de l'espoir et qu'il y a des moyens de s'en sortir.

And I think they have to be told there is help there. And let's get you the help. And obviously, I would imagine the first call would probably be to go to a local authority, as well as a social worker, which I believe they in turn will engage your services or maybe they can search you up right away. But I think the first thing is don't live in silence. Speak up. This is not a normal behaviour. This is not something that's probably going to change tomorrow.

You know, the male, I'll say the male in this case, might need professional help himself. But you can't you can't live in silence any longer. You don't have to live this way.

Et je pense qu'il faut qu'elle entende qu'il y a de l'aide disponible. Et allons te trouver cette aide. Et évidemment, j'imagine que le premier appel à passer serait aux autorités locales, et à des travailleurs sociaux également, qui, je présume, en appellerons à vos services tour à tour. Ou peut-être qu'ils vous chercheront directement. Mais je pense que la première chose à faire c'est de ne pas vivre dans le silence. Faire entendre sa voix. Ce n'est pas un comportement normal. Ce n'est pas quelque chose qui changera demain. L'homme, et je dis l'homme pour ce cas là, a peut-être besoin d'une aide professionnelle également. Mais tu ne peux pas vivre dans le silence plus longtemps. Tu n'as pas à vivre de cette façon.

[9:00]

MARC

That's exactly right, Joe. That's how we, that's how Shelter Movers gets its referrals. So we take calls primarily, as you know, from women's shelters or the police. But we do get calls periodically from survivors themselves and are usually our first question is, who are you working With? Do you have a safe place to go?

C'est exactement ça, Joe. C'est de cette manière que nous, Transit Secours, recevons nos références. Donc nous prenons en premier lieu, comme tu le sais, les appels des centres d'hébergement pour femmes et de la police. Mais nous recevons également des appels périodiques de survivantes directement et habituellement notre première question est "avec qui es-tu en contact? As-tu un endroit sûr où aller?"

And once they do that, we usually get in touch with that organization and off we go. And, you know, I think from a different perspective than mortgage professionals, but I'm sure your

colleagues need to respond usually pretty quickly for an opportunity when they have a chance to work with somebody. And in a similar vein, I think Shelter Movers does as well. We need to be able to answer pretty fast, especially given the risk or the opportunity to help her and her children flee safely.

Et une fois qu'elles font cela, on prend généralement contact avec l'organisme et on y va. Et je pense qu'avec une perspective différente que les professionnels de l'hypothèque, mais je suis sûr que tes collègues doivent savoir réagir assez rapidement lorsqu'ils ont l'opportunité de travailler avec quelqu'un. Et dans une veine similaire, Transit Secours le fait aussi. Nous devons être capable de réagir assez rapidement, surtout étant donné le risque ou l'opportunité que représente le fait de les aider, ainsi que leurs enfants, à fuir en toute sécurité.

[09:52]

So, I appreciate your time today, I have one last question just about your thoughts on, sort of, in this Covid world. In the mortgage industry and in the housing industry, what are some of the trends that you're seeing in terms of affordability and, you know, the opportunity to pick up and just move, you know, during a pandemic. Are there any thoughts on that you'd like to share?

J'apprécie que tu nous donnes de ton temps aujourd'hui et j'aurais une dernière question sur, en quelque sorte, le monde en temps de Covid. Quelles sont, dans l'industrie de l'hypothèque, les tendances que tu vois en terme d'accessibilité et d'opportunité à simplement tout ramasser et déménager lors d'une pandémie. As-tu des opinions que tu aimerais partager à ce sujet?

[10:19]

JOE

Well, like from two aspects. First of all, the mortgage industry seems to be still booming to be quite honest. And there's still a lot of people looking to buy their own first home and get into their home. Immigration is still a big factor in Canada. And what we're finding is this concept of people having to live where they work might not hold true into the next 10 - 20 years. Because it seems that people are getting used to finding ways to work at home. So I think that gonna be interesting to see how it evolves.

Et bien, il y a deux aspects. Premièrement, l'industrie de l'hypothèque semble toujours en plein essor pour être honnête. Et il y a toujours beaucoup de personnes qui cherchent à acheter leur propre premier domicile et à emménager dans leur foyer. L'immigration est toujours un facteur important au Canada. Et nous voyons que ce concept d'avoir besoin de vivre près de son emploi ne sera peut-être plus d'actualité dans les 10-20 prochaines années. Parce qu'il semble que beaucoup de monde trouve de nouvelles façons de travailler depuis la maison. Donc je pense que cela va être intéressant de voir comment tout cela évoluera.

[10:46]

There are some people in a situation of hurt right now, due to Covid and unemployment

situations, and maintaining their mortgage. The government of course has stepped in, that will be interesting to see how that plays itself out over the next few months as the federal program is supposed to be ending at the end of September, I haven't heard any news.

Il y a des personnes en situation pénible en ce moment, à cause du Covid et de situation de chômage qui ont également une hypothèque à maintenir. Le gouvernement est évidemment intervenu et ça va être intéressant de voir comment tout cela se joue pour les prochains mois, avec l'aide fédérale se terminant fin septembre. Je n'ai pas entendu de nouvelles annonces.

As it relates to families living in, together, and I'm not sure exactly where I heard this, it might have been from Shelter Movers themselves, there's probably a higher chance of more incidence of abuse and violence in the home. Either because of money pressures that can escalate matters, as well as the fact that everybody is kind of together so there's more stresses and more pressure. And if there was a problem before but the spouse was able to leave 8 hours a day and go to work and now she has to say home, you know, there's heightened concerns. And my sense is that there is probably a greater need for Shelter Movers probably now than at any time. And a lot of it may have to do with that reason. Because we know pressure, stress causes bad situations and you know can cause worse situations in an already bad situation.

Pour ce qui est des familles vivant confinées, ensembles, et je ne suis pas sûr d'où j'ai entendu cela, ça a pu venir de Transit Secours directement, il y a une plus grande chance d'augmentation des cas d'abus et de violence domestiques. Soit à cause des pressions liées à la situation économique, qui enveniment les choses, soit aussi à cause du fait que tout le monde est ensemble, il y a donc plus de stress et de pression. Et s'il y avait un problème avant au moment où la femme pouvait quitter le domicile 8 heures par jour pour aller au travail et elle doit désormais rester à la maison, tu sais qu'il y a de plus grands risques. Et je pense qu'il y a un besoin encore plus important de Transit Secours aujourd'hui, peut-être plus que n'importe quand auparavant. Et cela à voir avec ces raisons. Car nous savons que la pression et le stress causent de mauvaises situations et tu sais que ça détériore une situation qui était déjà mauvaise à la base.

[11:58]

MARC

Well said, well said. That's exactly what we've observed. The number of calls we've received has increased quite significantly since the pandemic from about 50-55 families a month to 99 families this past August of 2020. So you're exactly right, I think the trend will continue to increase, and should a second-wave hit us in the fall or winter, we anticipate another surge, you know, during that time as well. So your support and the support of Mortgage Professionals Canada Foundation has been amazing and I really appreciate your time today. Thank you very much Joe.

Bien dit. C'est exactement ce que nous avons observé. Le nombre d'appels que nous recevons a considérablement augmenté depuis le début de la pandémie, de 50-55 appels de familles par mois à 99 familles en août dernier. Donc tu as tout à fait raison, je pense que cela va continuer

à augmenter et nous anticipons une deuxième hausse si une deuxième vague venait à arriver en hiver prochain. C'est pourquoi ton soutien, et celui de la Fondation des professionnels de l'hypothèque ont été d'une grande importance et j'apprécie le temps que tu as pris pour nous aujourd'hui. Merci beaucoup, Joe.

[12:36]

JOE

Thanks so much and we look forward to working with you and continuing the support on a very well worthy cause and one that really matters to us so thank you very much Marc.

Merci beaucoup et nous attendons avec intérêt de travailler avec vous et de continuer à soutenir cette cause louable, qui compte beaucoup pour nous, alors merci beaucoup Marc.

[12:45]

MARC

Thank you.

Merci.