



ENQUÊTE 2013 AUPRÈS DES EMPRUNTEURS HYPOTHÉCAIRES



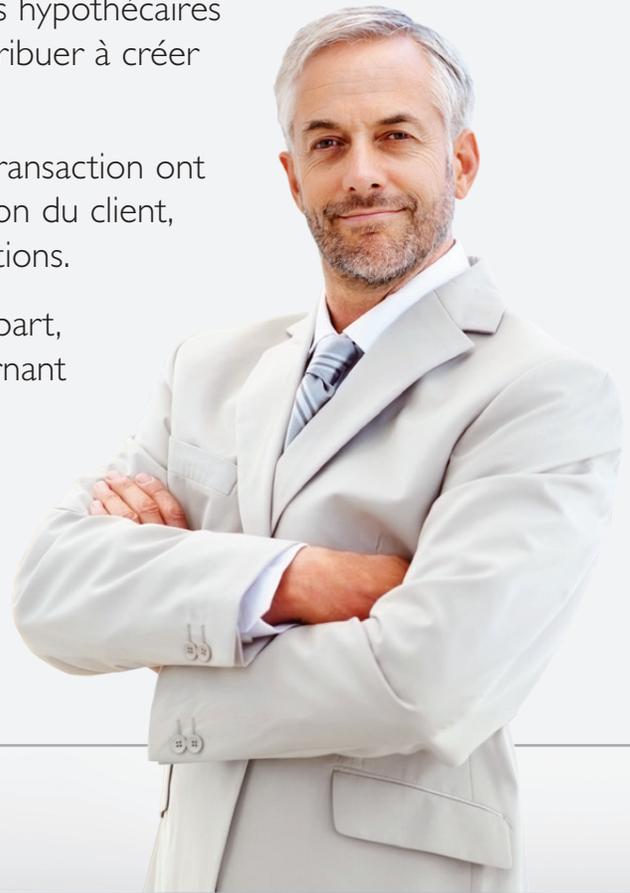
Canada 

La clé qui ouvre de nouvelles portes


SCHL  CMHC
AU CŒUR DE L'HABITATION

Principales constatations de l'Enquête 2013 auprès des emprunteurs hypothécaires

- Lorsqu'ils sont à la recherche d'un prêt hypothécaire, les emprunteurs utilisent une variété d'outils en ligne et d'applications mobiles.
- Les emprunteurs « magasinent » leur prêt hypothécaire de diverses façons et sont convaincus de leur bon choix une fois qu'ils ont pris leur décision.
- La majorité des emprunteurs hypothécaires sont satisfaits de leur conseiller en prêts hypothécaires et auront probablement recours à lui dans l'avenir.
- Le soutien offert par les conseillers en prêts hypothécaires est apprécié des emprunteurs et peut contribuer à créer de nouvelles occasions d'affaires.
- Le suivi et le service à la clientèle après la transaction ont une incidence très favorable sur la satisfaction du client, la fidélité de ce dernier et les recommandations.
- Les acheteurs récents estiment, pour la plupart, qu'ils ont pris des décisions éclairées concernant leur prêt hypothécaire; certains pensent toutefois qu'ils auraient pu faire mieux.
- De nombreux consommateurs prévoient faire d'importantes améliorations à leur maison, ce qui pourrait créer des occasions d'affaires.



LORSQU'ILS SONT À LA RECHERCHE D'UN PRÊT HYPOTHÉCAIRE, LES EMPRUNTEURS UTILISENT UNE VARIÉTÉ D'OUTILS EN LIGNE ET D'APPLICATIONS MOBILES.

L'Enquête 2013 auprès des emprunteurs hypothécaires révèle de nouveau que la majorité de ces derniers (66 %) ont recours à des sources en ligne pour obtenir de l'information sur les différentes options et modalités des prêts hypothécaires. Les ressources qu'ils consultent communément sont les sites Web de certains prêteurs (67 %), les moteurs de recherche tels que Google (48 %) et les sites Web de certains courtiers en prêts hypothécaires (23 %). On dénombre en moyenne 4,6 visites à différents sites de prêteurs et 3,4 visites à différents sites de courtiers. Les emprunteurs jugent utiles les renseignements qu'ils trouvent sur les sites des prêteurs et des courtiers (dans une proportion de 88 % pour les sites des prêteurs et de 84 % pour les sites des courtiers).

Les taux d'intérêt continuent d'être le sujet le plus consulté en ligne (84 %), le deuxième étant l'information sur les options hypothécaires (63 %). Dans un peu plus de la moitié des cas (56 %), les recherches effectuées visent à trouver un calculateur hypothécaire.

Près des deux tiers des emprunteurs ayant fait des recherches d'informations en ligne ont utilisé un calculateur hypothécaire (63 %). Près de la moitié (47 %) ont déclaré avoir utilisé un calculateur sur le site Web d'un prêteur, 17 %, un calculateur de la SCHL (au deuxième rang) et 13 %, un calculateur sur le site Web d'un courtier.

Lorsqu'ils utilisent un calculateur hypothécaire, les deux tiers des emprunteurs veulent savoir quel va être le montant de leurs versements hypothécaires. Près de quatre répondants sur dix (39 %) ont utilisé un calculateur permettant de comparer deux offres hypothécaires ou plus, et 36 %, un calculateur permettant de déterminer quel montant de prêt correspondrait à leurs moyens.

Selon l'Enquête 2013, l'utilisation des médias sociaux est demeurée stable au cours de la dernière année : 14 % des emprunteurs ayant eu recours au Web ont utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information sur les prêts hypothécaires. C'est chez les jeunes emprunteurs que cette utilisation des médias sociaux est la plus forte : 26 % des moins de 34 ans qui s'informent en ligne sur les prêts hypothécaires.

Les plateformes les plus populaires parmi les emprunteurs qui utilisent les médias sociaux sont Facebook et les forums en ligne, qui comptent chacun pour 40 %. Les blogues représentent 36 % et les autres plateformes telles que YouTube, Twitter et LinkedIn, environ 10 %.

Les emprunteurs ont recours de plus en plus aux appareils mobiles pour leurs recherches sur les prêts hypothécaires. Parmi les emprunteurs qui s'informent sur le Web, la proportion de ceux qui utilisent les appareils mobiles tels que tablettes et téléphones intelligents (p. ex., iPhone, BlackBerry, appareils Android, iPad) a augmenté et est passée en 2012 de 14 % à 19 %. L'utilisation des appareils mobiles est particulièrement grande parmi les accédants à la propriété (38 %) et les emprunteurs plus jeunes – 18 à 24 ans – (53 %).



On dénombre en moyenne **4,6** visites à différents sites de **prêteurs**

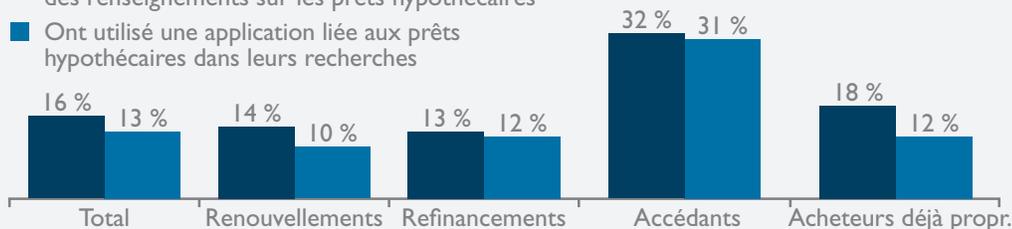
et **3,4** visites à différents sites de **courtiers**

Dans les deux tiers des cas (68 %), les emprunteurs utilisant un appareil mobile ont eu recours à une application liée aux prêts

hypothécaires, et 71 % des applications de ce type qui ont été utilisées offraient un calculateur hypothécaire.

Les accédants à la propriété sont les plus susceptibles d'utiliser un appareil portable ou une application mobile

- Ont utilisé un appareil portable pour chercher des renseignements sur les prêts hypothécaires
- Ont utilisé une application liée aux prêts hypothécaires dans leurs recherches



71 %
des applications utilisées comportaient un calculateur hypothécaire

LES EMPRUNTEURS « MAGASINENT » LEUR PRÊT HYPOTHÉCAIRE DE DIVERSES FAÇONS ET SONT CONVAINCUS DE LEUR BON CHOIX QUAND ILS ONT PRIS LEUR DÉCISION.

Les acheteurs récents font le tour de ce que le marché offre avant de décider du prêt hypothécaire approprié pour eux. Ils s'informent des modalités (71 %), discutent des pour et des contre des divers produits hypothécaires (60 %) et comparent les taux d'intérêt (59 %).

Plus de la moitié des acheteurs récents (56 %) ont communiqué avec, au moins, un prêteur (46 %) ou un courtier (32 %) pour en savoir davantage sur les options hypothécaires. Ils ont, en moyenne, communiqué avec 2,9 prêteurs et 2,1 courtiers. À noter qu'un acheteur récent sur cinq a déclaré avoir communiqué avec au

moins un prêteur et au moins un courtier au cours de ses démarches en vue d'obtenir son prêt hypothécaire.

Les emprunteurs qui se livrent fortement à la comparaison ont davantage confiance d'avoir pris la bonne décision. Près des deux tiers (63 %) de ceux qui se sont renseignés sur les modalités et ont comparé le montant des frais d'intérêt dans le cas de différents scénarios de financement ont dit être « tout à fait d'accord » qu'ils ont obtenu le prêt hypothécaire qui convient le mieux à leurs besoins. Chez les emprunteurs qui ne s'occupent pas de comparer, seulement 47 % ont dit être « tout à fait d'accord » qu'ils ont obtenu le prêt hypothécaire qui convient le mieux à leurs besoins.

La plupart des acheteurs récents ont indiqué qu'ils se préparaient d'une certaine façon avant de rencontrer leur prêteur ou courtier. Près des trois quarts d'entre eux (73 %) se sont livrés à au moins l'une ou l'autre des activités suivantes : mettre en ordre les documents et renseignements personnels (59 % des emprunteurs ayant recours à un prêteur et 53 % de ceux ayant recours à un courtier), établir une liste de questions (38 % des emprunteurs ayant recours à un prêteur et 47 % de ceux ayant recours à un courtier) ou dresser une liste des éléments d'actif et des dettes (34 % des emprunteurs ayant recours à un prêteur et 36 % de ceux ayant recours à un courtier).

63 %
Près des deux tiers de ceux qui se sont renseignés sur les modalités et ont comparé le montant des frais d'intérêt dans le cas de différents scénarios de financement ont dit être « **tout à fait d'accord** » qu'ils ont obtenu le prêt hypothécaire qui convient le mieux à leurs besoins

LA MAJORITÉ DES EMPRUNTEURS HYPOTHÉCAIRES SONT SATISFAITS DE LEUR CONSEILLER EN PRÊTS HYPOTHÉCAIRES ET AURONT PROBABLEMENT RECOURS À LUI DANS L'AVENIR.

Selon l'Enquête 2013 auprès des emprunteurs hypothécaires, les courtiers en prêts hypothécaires maintiennent leur part de marché chez les acheteurs récents. Les courtiers sont à l'origine de près de la moitié (49 %) des prêts hypothécaires consentis aux accédants à la propriété et de 34 % de ceux consentis aux acheteurs déjà propriétaires. Parmi les emprunteurs qui refinancent, la proportion de ceux qui se sont tournés vers un courtier est de 26 %. Chez les emprunteurs qui renouvellent, la proportion de ceux qui ont choisi un courtier pour s'occuper de leur renouvellement est de 17 %. L'Enquête 2013 indique que, dans l'ensemble, 23 % des emprunteurs ont eu recours à un courtier, contre 27 % en 2012.

Comme lors des années précédentes, la plupart des emprunteurs, notamment ceux qui renouvellent, demeurent fidèles à leur prêteur actuel (88 %). La fidélité au prêteur demeure la plus faible parmi les accédants à la propriété, lesquels indiquent, dans une proportion de 54 %, avoir obtenu leur prêt hypothécaire auprès de l'établissement financier avec lequel ils faisaient affaire le plus. Parmi ceux qui changent de prêteurs, la raison qui est invoquée le plus communément (44 %) est le désir d'obtenir un meilleur taux d'intérêt.

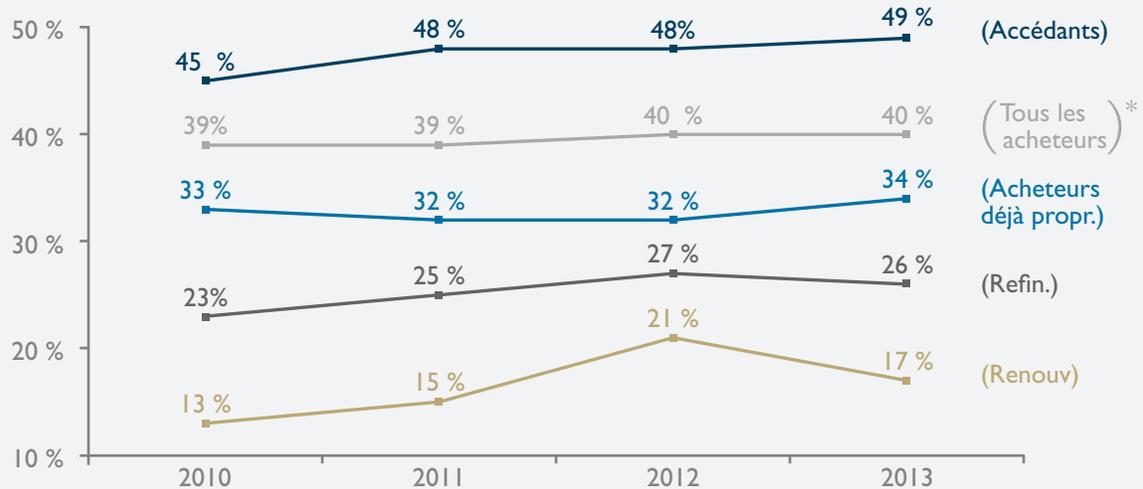
Les emprunteurs hypothécaires sont dans l'ensemble satisfaits de leur expérience avec leur prêteur ou courtier. Plus de huit emprunteurs sur dix (84 %) qui ont négocié leur prêt hypothécaire directement avec un prêteur étaient satisfaits de l'expérience (54 %) sont « tout à fait d'accord » et 30 % sont « plutôt d'accord ». En outre, 81 % des emprunteurs qui ont fait appel à un courtier hypothécaire se sont dits satisfaits (55 %) sont « tout à fait d'accord » et 26 % sont « plutôt d'accord ».

Les niveaux relativement élevés de satisfaction des clients font que les perspectives d'affaires auprès de clients existants sont bonnes à la fois pour les prêteurs et pour les courtiers hypothécaires. Environ trois quarts d'entre eux ont dit qu'ils auraient probablement encore recours à leur prêteur ou à leur courtier pour leur prochain prêt hypothécaire (78 % pour les prêteurs et 74 % pour les courtiers). De plus, 75 % des emprunteurs qui ont fait affaire avec un courtier et 70 % de ceux qui ont fait affaire directement avec un prêteur ont dit qu'ils recommanderaient probablement leur courtier ou leur prêteur à un membre de leur famille ou à un ami.

Environ trois quarts **75 %** des emprunteurs hypothécaires ont dit qu'ils auraient probablement encore recours à leur prêteur ou à leur courtier pour leur prochain prêt hypothécaire et recommanderaient probablement leur courtier ou leur prêteur à un membre de leur famille ou à un ami



Les courtiers conservent leur part du marché



*Tous les acheteurs = accédants et acheteurs déjà propriétaires

La plupart des emprunteurs hypothécaires demeurent fidèles à leur prêteur



LE SOUTIEN OFFERT PAR LES CONSEILLERS EN PRÊTS HYPOTHÉCAIRES EST APPRÉCIÉ DES EMPRUNTEURS ET PEUT CONTRIBUER À CRÉER DE NOUVELLES OCCASIONS D'AFFAIRES.

Tout au long du processus d'obtention d'un prêt hypothécaire, les acheteurs récents ont reçu une vaste gamme d'informations liées aux prêts hypothécaires de leur conseiller en prêts hypothécaires. Deux tiers ou plus ont dit avoir reçu des conseils de leur prêteur ou de leur courtier concernant des modalités précises ou sur la différence entre les taux d'intérêt fixes et variables. Environ la moitié ont également indiqué que leur prêteur ou courtier avait fait des recommandations afin d'accélérer leurs versements hypothécaires. Dans la quasi-totalité des cas (près de 90 % ou plus), les acheteurs récents ont trouvé les conseils utiles; environ la moitié, ou plus, d'entre eux ont qualifié les conseils reçus de « très utiles ».

Les résultats de l'enquête de cette année démontrent qu'en offrant du soutien à leurs clients, les conseillers en prêts hypothécaires peuvent multiplier les occasions d'affaires dans le futur. Par exemple, près des deux tiers (63 %) des emprunteurs qui ont reçu des conseils à valeur ajoutée de leur conseiller en prêts hypothécaires concernant des modalités précises sont « tout à fait d'accord » qu'il est très probable qu'ils fassent de nouveau appel à ce conseiller pour négocier leur prochain prêt hypothécaire. Cette proportion n'est que de 33 % pour les emprunteurs qui n'ont pas reçu ce genre de conseils. De même, parmi ceux qui ont reçu des conseils à valeur ajoutée sur des modalités précises, 58 % sont « tout à fait d'accord » qu'ils recommanderont leur conseiller en prêts hypothécaires à un membre de leur famille ou un ami, contre seulement 30 % chez les personnes qui n'ont pas reçu de conseils.

S'ils offrent des conseils sur les prêts hypothécaires comme tels, la plupart des conseillers en prêts hypothécaires ne profitent pas des occasions qui s'offrent à eux de fournir des conseils sur d'autres sujets liés aux finances d'un ménage. Parmi les acheteurs récents, un sur quatre (23 %) a reçu des conseils concernant ses besoins financiers courants et futurs. Environ 14 % des acheteurs récents ont dit avoir reçu de leur prêteur ou courtier,

des conseils sur l'établissement d'un budget et la gestion de leurs finances, et environ 10 %, des conseils leur permettant de gérer leurs difficultés financières. Il est intéressant de noter que les conseils qui ont pu être donnés par les prêteurs et courtiers concernant des questions ne relevant pas du domaine hypothécaire ont été bien reçus : la majorité des acheteurs récents (plus de 80 %) ont qualifié les conseils d'utiles.

Près des deux tiers **63 %** des emprunteurs qui ont reçu des conseils à valeur ajoutée de leur conseiller en prêts hypothécaires concernant des modalités précises sont « **tout à fait d'accord** » qu'il est très probable qu'ils fassent de nouveau appel à ce conseiller pour négocier leur prochain prêt hypothécaire



LE SUIVI ET LE SERVICE À LA CLIENTÈLE APRÈS LA TRANSACTION ONT UNE INCIDENCE TRÈS FAVORABLE SUR LA SATISFACTION DU CLIENT, LA FIDÉLITÉ DE CE DERNIER ET LES RECOMMANDATIONS.

Selon les résultats de l'Enquête 2013, 49 % des emprunteurs ayant eu recours à un courtier et 33 % de ceux ayant eu recours un prêteur ont été contactés par leur conseiller en prêts hypothécaires après la transaction. Le suivi est effectué le plus souvent par téléphone (60 % pour les prêteurs et 39 % pour les courtiers) ou, en deuxième position, par courriel (20 % et 35 %, respectivement). Le suivi vise essentiellement à remercier le client (55 % pour les prêteurs et 65 % pour les courtiers) ou à confirmer la clôture de la transaction (37 % et 32 %, respectivement).

Les emprunteurs hypothécaires apprécient que leur prêteur ou courtier communique avec eux après le processus hypothécaire. Parmi ceux qui ont eu recours à un prêteur, 67 % qui ont fait l'objet d'une prise de contact se sont dits entièrement satisfaits des services reçus, par rapport à 49 % pour les personnes qui n'ont pas été contactées. Parmi ceux qui ont eu recours à un courtier, 70 % de ceux auprès desquels ce dernier a fait un suivi ont déclaré être « tout à fait d'accord » qu'ils étaient satisfaits, contre 42 % parmi ceux n'ayant pas fait l'objet d'un suivi.

Lorsqu'il y a un suivi après la transaction, les clients sont plus susceptibles de revenir pour d'autres affaires. Parmi ceux auprès de qui le prêteur ou courtier a fait un suivi après la transaction, environ six sur dix ont dit être « tout à fait d'accord » qu'ils auront probablement recours à celui-ci pour leur prochaine transaction hypothécaire (57 % chez ceux qui font affaire avec un prêteur et 63 % pour ceux qui font affaire avec un courtier). La probabilité se situe à seulement 41 % (prêteur) et 36 % (courtier), respectivement, lorsqu'il n'y a pas eu de suivi.

Dans environ sept cas sur dix (69 %), les emprunteurs ont jugé le suivi après transaction utile (42 % ont dit être « tout à fait d'accord » à ce sujet, et 27 %, « plutôt d'accord »). Les avantages que procure le fait de faire un suivi à valeur ajoutée ne sont pas à sous-estimer. À titre d'exemple, parmi ceux qui ont dit être « tout à fait d'accord » que le suivi après transaction était utile, 84 % ont déclaré être « tout à fait d'accord » qu'ils communiqueraient de nouveau avec leur conseiller en prêts hypothécaires pour obtenir des conseils, 82 %, qu'ils feraient de nouveau appel à lui et 81 %, qu'ils le recommanderaient à leur famille et à leurs amis. Parmi ceux auprès de qui il n'y a pas eu de suivi, seulement 40 % ont dit être « tout à fait d'accord » qu'ils communiqueraient de nouveau avec lui ou feraient appel à ses services et seulement 33 %, qu'ils le recommanderaient.



Près de **2/3** des emprunteurs qui ont fait l'objet d'une prise de contact suivant la transaction se sont dits entièrement satisfaits des services reçus

LES ACHETEURS RÉCENTS ESTIMENT, POUR LA PLUPART, QU'ILS ONT PRIS DES DÉCISIONS ÉCLAIRÉES CONCERNANT LEUR PRÊT HYPOTHÉCAIRE; CERTAINS PENSENT TOUTEFOIS QU'ILS AURAIENT PU MIEUX FAIRE.

Comme l'indiquait les enquêtes précédentes, les recherches effectuées par les emprunteurs mêmes et les conseils des conseillers en prêts hypothécaires font en sorte que les clients ont beaucoup plus confiance en la décision qu'ils ont prise.

À la suite de leur toute dernière transaction hypothécaire, près de 90 % des acheteurs récents ont dit être d'accord qu'ils avaient une bonne idée du montant de prêt hypothécaire correspondant à leurs moyens (61 % étaient « tout à fait d'accord » et 28 % « plutôt d'accord »). Près de 90 % ont également indiqué qu'ils comprenaient bien leurs responsabilités et obligations financières (59 % sont « tout à fait d'accord » et 29 % sont « plutôt d'accord »). En outre, 84 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient pris une décision en comprenant bien les options hypothécaires qui s'offraient à eux (51 % sont « tout à fait d'accord » et 33 % sont « plutôt d'accord ») et 82 % étaient d'accord qu'ils ont obtenu le prêt hypothécaire qui convient le mieux à leurs besoins (55 % sont « tout à fait d'accord » et 27 % sont « plutôt d'accord »).

Toutefois, environ 25 % des emprunteurs ont le sentiment que le processus hypothécaire n'est pas facile ou simple. Par ailleurs, ils ne sauraient pas trop où aller afin de recevoir des conseils fiables en cas de difficultés financières.

Les constatations de l'enquête montrent que les conseillers en prêts hypothécaires peuvent également jouer un rôle important en aidant les emprunteurs à progresser tout au long du processus hypothécaire et en les aidant à mieux se préparer à affronter les difficultés financières. Parmi les emprunteurs qui ont reçu des conseils à valeur ajoutée de leur conseiller en prêts hypothécaires au sujet des modalités de leur prêt, 65 % sont « tout à fait d'accord » que le processus d'obtention du prêt a été facile et simple, par rapport à 44 % chez les personnes qui n'ont pas reçu de conseils.

Et pour ce qui est de savoir où aller pour obtenir des conseils fiables en cas de difficultés financières, parmi les personnes qui ont reçu des conseils à valeur ajoutée de leur conseiller en prêts hypothécaires, 60 % sont « tout à fait d'accord » qu'ils sauraient à qui s'adresser advenant une telle situation dans l'avenir. À l'inverse, parmi les personnes qui n'ont pas reçu de conseils, seulement 34 % sont « tout à fait d'accord ».

Près de **90 %** des acheteurs récents ont dit être d'accord qu'ils avaient une bonne idée du montant de prêt hypothécaire correspondant à leurs moyens et ont indiqué qu'ils comprenaient bien leurs responsabilités et obligations financières



DE NOMBREUX CONSOMMATEURS PRÉVOIENT FAIRE D'IMPORTANTES AMÉLIORATIONS À LEUR MAISON, CE QUI POURRAIT CRÉER DES OCCASIONS D'AFFAIRES.

Dans le cadre de l'enquête de cette année, on a demandé aux récents emprunteurs hypothécaires s'ils avaient l'intention d'effectuer des améliorations ou des réparations à leur habitation. Dans plus de la moitié des cas (55 %), les emprunteurs sont susceptibles de faire d'importantes réparations ou améliorations qui pourraient coûter 5 000 \$ ou plus au cours des 5 prochaines années. Cette conclusion était assez homogène, que l'emprunteur ait renouvelé ou refinancé un prêt ou qu'il ait contracté un prêt achat, et dans toutes les régions du pays.

Pour ce qui est du genre d'améliorations ou de réparations prévues, près des deux tiers (65 %) ont dit vouloir améliorer l'espace habitable (salle de bains ou cuisine). Un tiers ont mentionné des réparations structurales (toiture, fondations, etc.), tandis que 30 % ont indiqué des travaux d'améliorations éconergétiques ou l'aménagement paysager. Pour la majorité des répondants (65 %), les travaux devraient commencer d'ici un an ou deux.

Environ la moitié (54 %) des répondants prévoyaient dépenser entre 5 000 \$ et 10 000 \$, 38 % ayant indiqué plus de 10 000 \$. Parmi ceux qui pensent dépenser au-delà de 10 000 \$, environ un tiers (32 %) comptent recourir à un prêt ou une autre forme de financement.



À PROPOS DE L'ENQUÊTE

En mars et en avril 2013, la SCHL a sondé en ligne 2 951 emprunteurs hypothécaires récents — tous principaux décideurs —, ce qui a permis de broser un tableau unique des attitudes et des comportements.

Les emprunteurs hypothécaires auprès desquels a été réalisée l'Enquête 2013 ont tous contracté ou renouvelé un emprunt hypothécaire ou obtenu un prêt de refinancement au cours des 12 derniers mois : 58 % ont renouvelé leur prêt, 24 % ont demandé un prêt de refinancement et 18 % ont contracté un prêt achat. Comparativement à 2012, l'Enquête 2013 révèle une proportion plus élevée de renouvellements (49 % en 2012), et légèrement moins de prêts de refinancement (27 % en 2012) et de prêts achat (24 % en 2012).

La SCHL mène cette enquête depuis 1999. En tant que partenaire de confiance en matière d'assurance prêt hypothécaire, nous sommes convaincus que vous pouvez utiliser les résultats pour déceler les occasions d'affaires et resserrer vos liens avec vos clients.

DÉFINITIONS

Aux fins de la présente enquête, les emprunteurs hypothécaires récents se répartissent comme suit :

- Accédants à la propriété :** emprunteurs qui ont acheté leur première maison au cours des 12 derniers mois.
- Acheteurs déjà propriétaires :** emprunteurs qui ont déjà possédé une maison et qui en ont acheté une suivante au cours des 12 derniers mois.
- Emprunteurs qui renouvellent :** propriétaires qui ont renouvelé leur emprunt hypothécaire au cours des 12 derniers mois.
- Emprunteurs qui refinancent :** propriétaires qui ont demandé un prêt de refinancement au cours des 12 derniers mois.

SIGNIFICATION DE LA FIDÉLITÉ AU PRÊTEUR

Pour les acheteurs déjà propriétaires et les emprunteurs qui renouvellent leur prêt hypothécaire ou demandent un prêt de refinancement, la fidélité au prêteur se traduit par le fait d'avoir contracté leur emprunt actuel auprès du prêteur avec lequel ils faisaient affaire auparavant. Pour les accédants à la propriété, cela signifie qu'ils ont obtenu leur prêt hypothécaire actuel auprès de l'établissement financier auquel ils avaient recours le plus au moment de contracter leur emprunt actuel.

www.schl.ca/enquete2013

La **SCHL** peut vous aider ✓

La SCHL offre des outils en ligne et une vaste gamme de renseignements sur l'habitation qui aident les Canadiens à prendre des décisions éclairées et responsables, leur permettant ainsi de satisfaire leurs besoins en matière de logement.

toutcequifaut.ca

Consultez toutcequifaut.ca et vous y trouverez une mine d'information sur les prêts hypothécaires et l'habitation. Forte de plus de 65 ans d'expérience, la SCHL vous aider à demeurer informés et à devenir des conseillers de confiance pour vos clients.

schl.ca/nouveauxarrivants

Vos clients sont de nouveaux arrivants au pays? Consultez schl.ca/nouveauxarrivants et assurez-vous qu'ils sont bien informés en leur fournissant des renseignements pertinents sur l'habitation dans leur langue maternelle!

