Enquête **2016** auprès des emprunteurs hypothécaires

RECHERCHE DE RENSEIGNEMENTS EN LIGNE SUR LES PRÊTS HYPOTHÉCAIRES ET UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Sites Web consultés

- Sites de prêteurs : 55 %
- Sites de courtiers : 25 %
- Sites de prêteurs et sites de courtiers : 15 %
- Sites comparant les taux d'intérêt : 44 %
- Sites de courtiers immobiliers : 18 %

Parmi les emprunteurs qui ont cherché des sites de **prêteurs** ou de **courtiers**...

77 % et **74 %** ont utilisé un moteur de recherche Internet.

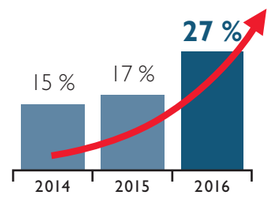
68 % et **42 %** ont consulté le site Web de leur conseiller en prêts hypothécaires actuel.

72 % DES EMPRUNTEURS HYPOTHÉCAIRES ONT FAIT DES RECHERCHES EN LIGNE

Activités en ligne

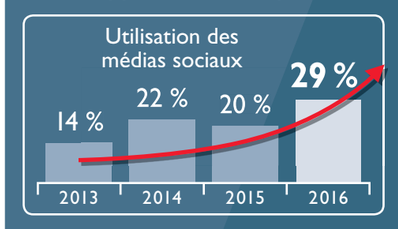
- **69 %** ont utilisé un calculateur hypothécaire
- **65 %** ont comparé des produits hypothécaires
- **46 %** ont fait des recherches sur d'autres produits financiers
- **43 %** ont effectué une auto-évaluation de leur situation financière

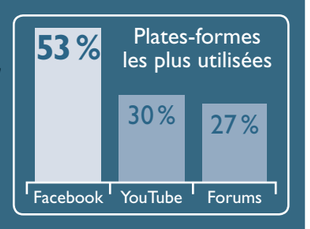
L'utilisation d'un appareil mobile augmente de façon constante



MÉDIAS SOCIAUX

L'utilisation augmente parmi les emprunteurs hypothécaires qui se tournent vers le Web





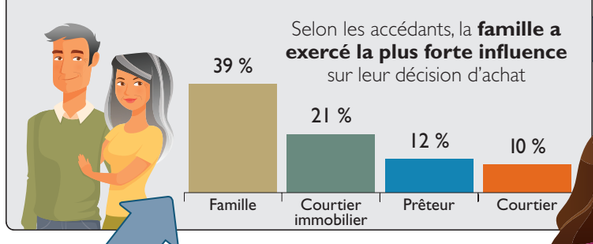
Principaux utilisateurs des médias sociaux qui cherchent des renseignements sur les prêts hypothécaires

- **38 %** Accédants à la propriété (29 % Empr. qui renouv., 27 % Empr. qui refin. et 19 % Ach. déjà propr.)
- **52 %** sont des clients de courtiers (17 % sont des clients de prêteurs)
- **45 %** ont moins de 35 ans (13 % ont entre 55 et 64 ans et seulement 10 % ont plus de 65 ans)
- **34 %** détiennent un diplôme d'études universitaires ou supérieures (26 % ont fait des études collégiales et 23 % ont fait des études secondaires)
- **37 %** sont nés à l'extérieur du Canada (27 % sont nés au Canada)

PROCESSUS D'ACHAT DES ACCÉDANTS À LA PROPRIÉTÉ

Influence

Selon les accédants, la **famille a exercé la plus forte influence** sur leur décision d'achat



Recommandations

Prêteur hypothécaire: **42 %** des accédants se sont fait recommander un prêteur en particulier

Courtier hypothécaire: **43 %** des accédants se sont fait recommander un courtier en particulier

Les recommandations provenaient le plus souvent d'un

- Membre de la famille (36 %) et courtier immobilier (20 %)
- Membre de la famille (30 %) et courtier immobilier (32 %)

Interactions

- **64 %** Courtier immobilier
- **64 %** Membre de la famille
- **58 %** Avocat/notaire
- **56 %** Prêteur hypothécaire
- **43 %** Courtier hypothécaire

Préoccupations

49 % des accédants ont ressenti de l'inquiétude

- **Coûts imprévus (59 %)**
- **Payer trop cher pour son habitation (58 %)**

39 % des accédants ont engagé des dépenses inattendues

- **Réparations immédiates (38 %)**
- **Rajustements (37 %)**
- **Honoraires de notaire ou d'avocat (31 %)**

EXPÉRIENCE AVEC UN COURTIER ET UN PRÊTEUR

Principales raisons de choisir un **courtier**

- **59 %** meilleur taux, meilleures modalités
- **52 %** excellent service

Part de marché des courtiers

(tendances sur le marché des courtiers en 2016)

- **51 %** Accédants à la propriété (55 % en 2015)
- **42 %** Acheteurs déjà propriétaires (42 % en 2015)
- **38 %** Emprunteurs qui refinancent (33 % en 2015)
- **26 %** Emprunteurs qui renouvellent (21 % en 2015)

77 % / **83 %** des acheteurs récents étaient **SATISFAITS** DE LEUR EXPÉRIENCE

- **avec leur COURTIER**: 47 % « entièrement satisfaits » 30 % « plutôt satisfaits »
- **avec leur PRÊTEUR**: 55 % « entièrement satisfaits » 28 % « plutôt satisfaits »

Satisfaction des acheteurs récents à l'égard des canaux des prêteurs

- **84 %** SONT SATISFAITS — Succursale
- **83 %** SONT SATISFAITS — Spécialiste des prêts hypothécaires
- **79 %** SONT SATISFAITS — Planificateur financier

Fidélité aux prêteurs

(tendances sur le marché des prêteurs en 2016)

- **81 %** Emprunteurs qui renouvellent (86 % en 2015)
- **73 %** Acheteurs déjà propriétaires (77 % en 2015)
- **68 %** Emprunteurs qui refinancent (68 % en 2015)
- **55 %** Accédants à la propriété (47 % en 2015)

Principales raisons de choisir un **prêteur**

Principales raisons pour lesquelles les emprunteurs **restent fidèles**

37 % Meilleur taux d'intérêt

(Autres raisons : *relation existante, facilité des activités bancaires auprès d'un seul prêteur, côté pratique et économie de temps*)

Principales raisons pour lesquelles les emprunteurs **changent de prêteur**

46 % Meilleur taux d'intérêt

(Autres raisons : meilleures *modalités* ou meilleur *service de la part du nouveau prêteur*)

PROCESSUS HYPOTHÉCAIRE

Conseils offerts par les conseillers en prêts hypothécaires

- **70 %** Stratégies de gestion hypothécaire à long terme
- **76 %** Précisions sur le taux fixe ou variable et sur les modalités des prêts hypothécaires
- **60 %** Clauses de pénalité
- **58 %** But de l'assurance prêt hypothécaire
- **52 %** Capacité d'emprunt
- **49 %** Frais de clôture

En fait, ce genre de conseils peut faire... augmenter la clientèle de **85 %**

Autres types de produits financiers offerts

- **59 %** des clients de courtiers...
- **58 %** des clients de prêteurs...

se sont également fait offrir d'autres produits comme :

- une assurance vie hypothécaire
- une marge de crédit
- des cartes de crédit
- un REER
- un CELI

- **31 %** des emprunteurs qui ont eu recours à **un prêteur**
- **54 %** des emprunteurs qui ont eu recours à **un courtier**

ont été joints par leur conseiller en prêts hypothécaires après la transaction hypothécaire

Conseils jugés utiles après la transaction hypothécaire

- Stratégies de gestion hypothècaire et financière à long terme (29 % des clients de courtiers, 24 % des clients de prêteurs)
- Occasions de placements (24 % des clients de courtiers, 16 % des clients de prêteurs)
- Gestion des difficultés financières (27 % des clients de courtiers, 13 % des clients de prêteurs)
- Information sur le marché de l'habitation (19 % des clients de courtiers, 12 % des clients de prêteurs)

Canada

La clé qui ouvre de nouvelles portes

SCHL CMHC