Enquête 2017 auprès des emprunteurs hypothécaires

Canada

SCHL CMHC

ENQUÊTE 2017 AUPRÈS DES EMPRUNTEURS HYPOTHÉCAIRES – POINTS SAILLANTS

En mars 2017, la SCHL a sondé en ligne 3 002 emprunteurs hypothécaires récents – tous principaux décideurs de leur ménage – ayant effectué une transaction hypothécaire au cours des 12 derniers mois. De ce nombre, 65 % ont renouvelé leur prêt, 15 % ont demandé un prêt de refinancement et 20 % ont contracté un prêt achat (11 % pour les accédants à la propriété et 9 % pour les acheteurs déjà propriétaires). La SCHL effectue cette enquête depuis 1999. Il s'agit de l'enquête la plus importante et la plus complète de son genre au Canada.

Recherche de renseignements sur les prêts hypothécaires

- La recherche en ligne continue d'être la méthode privilégiée pour obtenir des renseignements sur les prêts hypothécaires. Plus des trois quarts (76 %) des emprunteurs hypothécaires ont eu recours à diverses sources en ligne pour trouver des informations sur les différentes options et modalités.
- L'accès aux renseignements sur les prêts hypothécaires au moyen d'appareils mobiles augmente de façon constante. Trente et un pour cent des emprunteurs hypothécaires ont dit avoir utilisé un appareil mobile (comparativement à 27 % en 2016).
- Les ressources qu'ils ont consultées étaient les sites Web de prêteurs (50 %), les sites Web de courtiers en prêts hypothécaires (25 %) ou ces deux types de sites Web (15 %). Les sites permettant de comparer les taux d'intérêt (42 %) et les sites d'associations du secteur hypothécaire (23 %) sont d'autres sites Web consultés.
- Comme les années précédentes, les emprunteurs hypothécaires ont effectué diverses activités en ligne. Parmi les répondants qui ont fait des recherches en ligne, 76 % ont utilisé un calculateur hypothécaire, 51 % ont effectué une auto-évaluation de leur situation financière et 29 % ont rempli un formulaire d'approbation préalable en ligne.

Processus d'achat d'une habitation

- Parmi les accédants à la propriété, 64 % ont indiqué qu'ils étaient auparavant locataires et 34 %, qu'ils vivaient avec leur famille.
- Les raisons les plus importantes invoquées par les accédants à la propriété au cours de la dernière année étaient le souhait d'acheter leur première habitation (37 %) et le fait de se sentir prêts financièrement (31 %). Dans le cas des acheteurs déjà propriétaires, la raison la plus importante était les bas taux d'intérêt (33 %).
- Cinquante-trois pour cent des acheteurs étaient au courant des plus récentes modifications apportées aux règles d'admissibilité à un prêt hypothécaire et 19 % ont indiqué que ces modifications ont influencé leur décision d'achat. Par exemple, 11 % des acheteurs ont augmenté leur mise de fonds, 6 % ont acheté une habitation plus petite, 5 % ont acheté dans un autre emplacement et 3 % ont reporté leur achat.
- Les acheteurs interagissent avec diverses personnes; ils sont plus susceptibles de consulter un courtier immobilier (72 %) ou de demander conseil à un membre de leur famille (57 %) ou à un prêteur hypothécaire (57 %). Quarante et un pour cent ont indiqué avoir interagi avec un courtier en prêts hypothécaires. Parmi toutes les interactions, ce sont celles avec les courtiers immobiliers qui sont jugées les plus utiles.
- Environ quatre acheteurs sur dix se sont fait recommander de traiter avec un prêteur (38 %) ou un courtier (35 %) en particulier. Ces recommandations viennent habituellement d'un courtier immobilier ou d'un membre de la famille.
- Parmi les accédants à la propriété, 71 % se sont servis de leurs économies pour leur mise de fonds, alors que 18 % ont reçu un don d'un membre de leur famille.
- Cinquante-cinq pour cent des acheteurs ont été conseillés sur le montant de la mise de fonds à verser, 24 % s'étant vu recommander de diminuer leur mise de fonds et 69 %, de l'augmenter pour diverses raisons, comme celle de réduire le plus possible le montant global d'intérêts payés et d'éviter l'assurance prêt hypothécaire.
- Dans l'ensemble, 40 % des acheteurs ont déclaré avoir été préoccupés lors du processus d'achat (contre 43 % en 2016). Dans ce groupe, ce sont les coûts imprévus qui ont été la plus grande source d'incertitude (57 %), suivis par la crainte de payer l'habitation trop cher (51 %) et de ne pouvoir payer les coûts qui suivent l'acquisition de l'habitation (51 %).
- Trente-deux pour cent des acheteurs ont eu à engager des dépenses imprévues pendant le processus d'acquisition de leur habitation, dont les plus communes ont été pour des réparations immédiates.
- Trente pour cent des acheteurs ont indiqué avoir entrepris des travaux de réparation ou d'amélioration s'élevant à plus de 5 000 $ depuis qu'ils ont acheté leur habitation actuelle et 58 % ont affirmé qu'ils entreprendraient probablement de tels travaux au cours des cinq prochaines années.

Expérience avec le courtier en prêts hypothécaires

- La part de marché des courtiers en prêts hypothécaires suit une tendance à la hausse auprès des emprunteurs qui renouvellent leur prêt (elle est passée de 26 % en 2016 à 35 % en 2017). Elle est demeurée stable parmi les personnes qui ont refinancé leur prêt (40 %) et les acheteurs récents (44 %). Comme les années précédentes, la part de marché des courtiers est la plus élevée chez les accédants à la propriété, à 55 %.
- L'obtention d'un meilleur taux ou de la meilleure affaire (58 %) et l'obtention de conseils ou de recommandations utiles (52 %) sont les principales raisons pour lesquelles les emprunteurs hypothécaires choisissent d'avoir recours à un courtier en prêts hypothécaires.
- Globalement, les emprunteurs hypothécaires étaient satisfaits du travail de leur courtier (72 %).

Expérience avec le prêteur

- Les résultats de l'enquête de cette année montrent que la fidélité des emprunteurs envers leur prêteur lorsqu'ils renouvellent leur prêt était de 79 % (81 % il y a un an) et de 66 % chez les personnes qui refinancent leur prêt (68 % l'année précédente). Une diminution du taux de fidélité a été enregistrée chez les acheteurs déjà propriétaires (62 % contre 73 % il y a un an). Enfin, comparativement aux autres segments de consommateurs, les accédants à la propriété continuent de présenter le plus faible taux de fidélité, 57 % d'entre eux ayant obtenu leur prêt hypothécaire actuel auprès de l'institution financière à laquelle ils avaient recours au moment de contracter cet emprunt.
- Lorsqu'on leur demande de choisir parmi les raisons pour lesquelles ils demeurent fidèles à un prêteur ou changent de prêteur, la principale raison est le désir d'obtenir un meilleur taux d'intérêt (36 % chez les emprunteurs qui changent de prêteur et 37 % chez ceux qui conservent leur prêteur). Une autre raison couramment donnée pour expliquer le changement de prêteur est l'amélioration des modalités de produits. Les autres raisons qui mènent le plus souvent à la décision de garder le prêteur actuel sont la relation existante et la commodité.
- Trente-huit pour cent des emprunteurs hypothécaires ont négocié leur prêt actuel avec une succursale bancaire, 33 %, avec un spécialiste itinérant des prêts hypothécaires, et 21 %, avec un planificateur financier du prêteur. Quel que soit le canal utilisé, la majorité des emprunteurs (79 %) se sont dits satisfaits de leur prêteur.

Processus d'obtention d'un prêt hypothécaire

- Au moment d'obtenir leur prêt hypothécaire courant, la majorité des emprunteurs hypothécaires ont reçu un large éventail de conseils de leur conseiller en prêts hypothécaires, notamment des renseignements sur les taux d'intérêt fixes et les taux d'intérêt variables (77 %) et sur les stratégies financières de gestion hypothécaire à long terme (70 %). En outre, près de six emprunteurs hypothécaires sur dix se sont aussi fait offrir d'autres types de produits financiers (57 %).
- La prestation de conseils sur les stratégies de gestion hypothécaire à long terme peut augmenter la probabilité d'accroître la clientèle de 72 %. Dans les faits, seulement 25 % des emprunteurs n'ayant pas reçu de conseils ont déclaré être tout à fait d'accord à l'idée de recommander leur conseiller en prêts hypothécaires aux membres de leur famille et à leurs amis. Ce pourcentage passe à 43 % chez ceux qui ont reçu des conseils.
- Cinquante-quatre pour cent des emprunteurs ayant eu recours à un courtier et 31 % de ceux ayant eu recours à un prêteur ont été joints par leur conseiller en prêts hypothécaires après la transaction.
- Selon leur expérience hypothécaire, les emprunteurs auraient souhaité recevoir plus de renseignements sur plusieurs sujets importants. Ces derniers portent notamment sur les taux d'intérêt (24 % des clients de prêteurs et 53 % des clients de courtiers), les types de prêts hypothécaires (25 % et 46 %, respectivement), les outils de gestion de leur prêt hypothécaire (27 % et 46 %, respectivement) et la gestion des difficultés financières (26 % et 45 %, respectivement).
- Les emprunteurs hypothécaires sont généralement confiants à l'égard de leurs décisions concernant l'achat de leur habitation et leur prêt hypothécaire. Cela étant dit, les accédants à la propriété ayant reçu un don de leur famille pour constituer leur mise de fonds sont moins à l'aise que les autres relativement à leur niveau d'endettement hypothécaire. Ils sont aussi moins sûrs de connaître les ressources à leur disposition en cas de difficultés financières. De même, ils sont moins susceptibles d'avoir suffisamment d'autres biens pour répondre à leurs besoins en cas de difficultés financières. Dans l'ensemble, les accédants à la propriété ayant reçu un don pour leur mise de fonds étaient également moins susceptibles de trouver le processus d'obtention d'un prêt hypothécaire simple et facile.

Utilisation judicieuse des technologies

- Près de la moitié des emprunteurs hypothécaires (48 %) sont d'accord pour dire qu'ils seraient à l'aise d'utiliser davantage de technologies pour organiser leur prochaine transaction hypothécaire et 40 % ont indiqué qu'ils seraient à l'aise d'organiser l'ensemble de leur transaction hypothécaire au moyen d'applications ou d'outils en ligne sécurisés, sans avoir à rencontrer en personne leur conseiller en prêts hypothécaires.
- Cinquante-six pour cent des emprunteurs hypothécaires aimeraient avoir accès à des outils de gestion de patrimoine pour les aider à se préparer avant la transaction hypothécaire et près de la moitié (49 %) seraient à l'aise de ne pas avoir à se rendre à leur banque s'ils pouvaient accéder à des outils en ligne sécurisés qui leur offriraient le même accès aux services.
- En dépit de l'évolution continue des technologies dans le secteur financier, la majorité des emprunteurs hypothécaires considèrent qu'il est encore important de discuter en personne avec leur conseiller en prêts hypothécaires lors de la négociation (69 %) et de la clôture (70 %) de leur prêt hypothécaire.
- Le nombre d'emprunteurs utilisant les médias sociaux pour s'informer sur les prêts hypothécaires augmente, pour se chiffrer à 35 % cette année (comparativement à 29 % en 2016). Facebook (57 %), YouTube (34 %) et les blogues (29 %) sont les plates-formes les plus utilisées par ceux qui se sont tournés vers les médias sociaux.
- L'utilisation des médias sociaux pour obtenir des renseignements sur les prêts hypothécaires est plus répandue chez les clients de courtiers (59 %, contre 17 % des clients de prêteurs) et chez les accédants à la propriété (42 % par rapport à 36 % des emprunteurs qui renouvellent leur prêt, à 29 % des emprunteurs qui refinancent leur prêt et à 22 % des acheteurs déjà propriétaires).
- Enfin, le recours aux médias sociaux est plus fréquent chez les emprunteurs hypothécaires qui sont nés à l'extérieur du Canada (43 %, comparativement à 33 % des personnes nées ici).

Définitions

Emprunteurs hypothécaires récents :

- Accédants à la propriété : emprunteurs qui ont acheté leur premier logement au cours des 12 derniers mois.
- Acheteurs déjà propriétaires : emprunteurs qui ont déjà été propriétaires d'un logement, qui en ont acheté un autre au cours des 12 derniers mois et qui ont souscrit à un emprunt hypothécaire.
- 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.

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 souvent au moment de contracter leur emprunt actuel.

schl.ca/enquetes

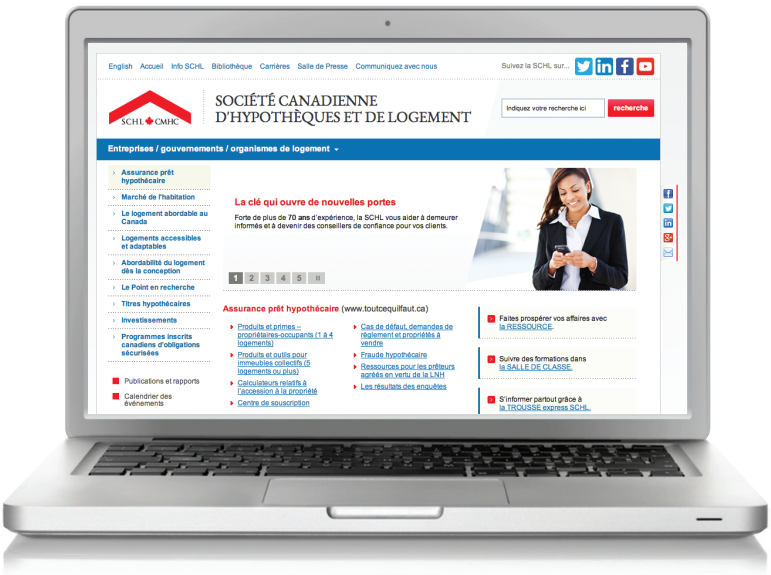
La SCHL offre des outils en ligne et une vaste gamme de renseignements sur l'habitation qui aident les Canadiens à prendre des décisions éclairées et responsables, leur permettant ainsi de satisfaire leurs besoins en matière de logement.

www.toutcequilfaut.ca

Consultez **www.toutcequilfaut.ca** et vous y trouverez une mine d'information sur les prêts hypothécaires et l'habitation. Forte de plus de 70 ans d'expérience, la SCHL vous aide 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!



© 2017 Société canadienne d'hypothèques et de logement. Tous droits réservés. Le présent document est la propriété de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Il est strictement interdit de le reproduire, de le copier ou de le distribuer, en totalité ou en partie, de quelque façon que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

Les informations, analyses et opinions que ce document renferme sont fondées sur diverses sources jugées fiables; leur exactitude, leur exhaustivité ou leur actualité ne peuvent cependant être garanties. Le présent document n'a pas pour objet de fournir des recommandations ou des conseils particuliers à qui que ce soit et ne devrait en aucun cas être considéré comme tel. La Société canadienne d'hypothèques et de logement, ainsi que ses employés, agents et conseillers ne peuvent être tenus responsables des mesures ou décisions prises, en totalité ou en partie, sur la foi des renseignements ou analyses figurant dans le document.

69121 01-06-17

Enquête 2017 auprès des emprunteurs hypothécaires

RECHERCHE DE RENSEIGNEMENTS SUR LES PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

76 % des emprunteurs hypothécaires font des **recherches en ligne**

et ont accédé aux sites Web suivants :

- Sites de prêteurs : **50 %**
- Sites de courtiers : **25 %**
- Sites de prêteurs et sites de courtiers : **15 %**
- Sites permettant de comparer les taux d'intérêt : **42 %**
- Sites d'associations du secteur hypothécaire : **23 %**

Utilisation d'appareils mobiles en **constante progression**

2014	2015	2016	2017
15 %	17 %	27 %	31 %

UTILISATION JUDICIEUSE DES TECHNOLOGIES

Les emprunteurs hypothécaires sont à **l'aise d'utiliser des technologies** pour...

- ... négocier leur prochaine transaction hypothécaire : **48 %**
- ... gérer leur prêt hypothécaire au moyen d'outils ou d'applications en ligne sécurisées : **52 %**
- ... accéder à des outils bancaires et se préparer avant l'achat de leur habitation ou le renouvellement/refinancement de leur prêt hypothécaire : **56 %**
- ... accéder à des outils en ligne sécurisés qui leur évitent d'aller à la banque : **49 %**

Les emprunteurs hypothécaires considèrent qu'il est important de **discuter en personne** avec leur conseiller en prêts hypothécaires lors de...

- ... la négociation d'un prêt hypothécaire : **69 %**
- ... la clôture d'un prêt hypothécaire : **70 %**

RECOURS AUX MÉDIAS SOCIAUX

2014	2015	2016	2017
22 %	20 %	29 %	35 %

PLATEFORMES LES PLUS POPULAIRES

Facebook	YouTube	Blogues
57 %	34 %	29 %

EXPÉRIENCE AVEC UN COURTIER

Part de marché des courtiers

(tendance sur le marché des courtiers en 2017)

- **55 %** Accédants à la propriété (51 % en 2016)
- **44 %** Acheteurs déjà propriétaires (42 % en 2016)
- **40 %** Emprunteurs qui refinancent (38 % en 2016)
- **35 %** Emprunteurs qui renouvellent (26 % en 2016)

Principales raisons de choisir un courtier

- **58 %** Meilleur taux, meilleures modalités
- **52 %** Conseils et recommandations utiles

72 % des clients des courtiers

79 % des clients des prêteurs

ÉTAIENT SATISFAITS des services reçus de leur conseiller en prêts hypothécaires

EXPÉRIENCE AVEC UN PRÊTEUR

Canaux des prêteurs

(recours aux différents canaux)

- **38 %** Succursale
- **33 %** Spécialiste des prêts hypothécaires
- **21 %** Planificateur financier

Fidélité aux prêteurs

(tendance sur le marché des prêteurs en 2017)

- **79 %** Emprunteurs qui renouvellent (81 % en 2016)
- **66 %** Emprunteurs qui refinancent (68 % en 2016)
- **62 %** Acheteurs déjà propriétaires (73 % en 2016)
- **57 %** Accédants à la propriété (57 % en 2016)

PROCESSUS D'ACQUISITION D'UNE HABITATION

Changements des règles d'admissibilité

53 % des acheteurs étaient au courant des plus récents changements aux règles d'admissibilité en matière de crédit hypothécaire

CHANGEMENTS DES RÈGLES d'admissibilité au crédit hypothécaire

19 % des acheteurs ont indiqué que ces modifications ont influé sur leur décision d'achat, ainsi :

- **11 %** ont augmenté leur mise de fonds
- **6 %** ont acheté une habitation plus petite
- **5 %** ont acheté dans un autre emplacement
- **3 %** ont reporté leur achat

Interactions

- **72 %** Courtier immobilier
- **41 %** Courtier
- **57 %** Prêteur
- **57 %** Famille

Mise de fonds

Sources de la mise de fonds des accédants à la propriété

MISE DE FONDS

- **71 %** des emprunteurs ont eu recours à leurs épargnes
- **18 %** ont reçu un don d'un membre de leur famille

Préoccupations

40 % des acheteurs éprouvent des **réserves** et de **l'incertitude**

- Coûts imprévus (57 %)
- Payer trop cher pour son habitation (51 %)
- Assumer les coûts qui suivent l'acquisition de l'habitation (51 %)

Rénovations

58 % des acheteurs ont indiqué qu'ils entreprendraient probablement des travaux de réparation ou d'amélioration s'élevant à plus de 5 000 $ **au cours des cinq prochaines années.**

dans un délai de 1 an	dans un délai de 2 ans	dans un délai de 3 ans
31 %	29 %	14 %

PROCESSUS HYPOTHÉCAIRE

Suivi

54 % des emprunteurs qui ont eu recours à **un courtier** et **31 %** des emprunteurs qui ont eu recours à **un prêteur** ont été joints par leur conseiller en prêts hypothécaires après la transaction hypothécaire

Conseils souhaités

En général, les **clients de courtiers** souhaitaient recevoir plus de conseils que les **clients de prêteurs**

	Clients de courtiers	Clients de prêteurs
Taux d'intérêt	24 %	53 %
Types de prêts hypothécaires	25 %	46 %
Stratégies de gestion des difficultés financières	26 %	45 %
Outils de gestion du prêt hypothécaire	27 %	46 %

Mise de fonds

Les accédants à la propriété ayant reçu un don pour leur mise de fonds étaient...

- **moins à l'aise** relativement à leur niveau d'endettement
- **moins sûrs** de connaître les ressources à leur disposition en cas de difficultés financières
- **moins susceptibles** de trouver le processus simple et facile

Canada

schl.ca/enquetes

SCHL CMHC