

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

Enquête 2007

auprès des emprunteurs
hypothécaires

Sommaire des principales
constatations





Si votre objectif est d'offrir un service complet à vos clients actuels ou potentiels, sachez que vous pouvez toujours compter sur la source inestimable de renseignements, de conseils et d'outils novateurs mis à votre disposition par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). Seule la SCHL vous offre tout ce soutien — le soutien dont vous avez besoin pour assurer la croissance de votre entreprise, en toute confiance. Après tout, vos clients ne sont pas les seuls à songer à l'avenir.

L'Enquête 2007 auprès des emprunteurs hypothécaires est un instrument vous permettant de déceler les occasions susceptibles d'assurer l'essor de votre entreprise et de resserrer vos liens avec vos clients.

Principales constatations de l'Enquête de 2007

- Notre industrie est bien positionnée pour offrir des services aux Canadiens
 - Les emprunteurs diffèrent d'attitude face à l'endettement
 - Il est important de garder le contact avec vos clients
- La satisfaction et la fidélité des emprunteurs demeurent élevées
- L'année 2007 a été bonne pour les courtiers hypothécaires

L'année 2007 a été très bonne pour l'industrie des prêts hypothécaires du Canada, comme l'indiquent les réponses des emprunteurs à notre Enquête auprès des emprunteurs hypothécaires. L'opinion des emprunteurs hypothécaires du marché du logement canadien est une bonne nouvelle, en effet, ceux-ci expriment des points de vue positifs sur l'industrie des prêts hypothécaires et sur le placement dans l'immobilier.

Les emprunteurs hypothécaires canadiens gèrent leur dette hypothécaire de manière responsable

Les Canadiens sont confiants dans leur capacité à gérer leur dette hypothécaire. Cette confiance semble être liée aux objectifs de remboursement; plus de 75 % des répondants qui ont acheté une maison au cours de la dernière année indiquent que leur objectif est de rembourser leur emprunt le plus rapidement possible. De fait, nombre d'entre eux prennent des mesures pour atteindre cet objectif : ainsi, le tiers des acheteurs a versé, à un moment donné, un montant forfaitaire pour réduire son emprunt hypothécaire et une proportion semblable a choisi de raccourcir la période d'amortissement. Bien plus de la moitié d'entre eux déclare faire des paiements hebdomadaires ou bimensuels et la majorité de ces paiements (84 %) se font selon

un calendrier accéléré, ce qui raccourcit la période d'amortissement originale et réduit les frais d'intérêts globaux.

Dans l'ensemble, les Canadiens demeurent fondamentalement prudents en ce qui concerne la dette hypothécaire. Le fait que les nouveaux propriétaires veulent rembourser plus rapidement le principal et effectuent des versements accélérés est une bonne indication que leur comportement responsable se poursuivra tout au long de la durée de l'emprunt hypothécaire.

Notre industrie est bien positionnée pour offrir des services aux Canadiens

Malgré les récents reportages négatifs des médias sur l'industrie des prêts hypothécaires aux États-Unis, l'enquête révèle que les Canadiens ne sont pas préoccupés outre mesure de l'industrie canadienne des prêts hypothécaires, un répondant sur sept ayant déclaré qu'il était préoccupé. En outre, comparativement à il y a deux ans, 70 % des répondants croient que l'immobilier est encore un bon placement.

Une grande proportion des emprunteurs (89 %) ont déclaré avoir fait le meilleur choix en matière hypothécaire, ce qui montre probablement les nombreuses options offertes aujourd'hui sur le marché hypothécaire.

En outre, 84 % des répondants indiquent qu'ils ont eu accès à des options convenables en matière de logement.

89 %

d'entre eux pensent que leur choix d'emprunt hypothécaire était la meilleure option qui s'est offerte à eux

88 %

d'entre eux sont confiants de pouvoir gérer leur endettement

84 %

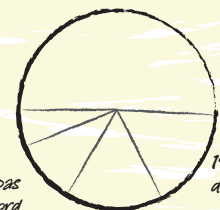
d'entre eux pensent qu'ils ont eu accès à des options en matière de logement qui leur conviennent

« L'immobilier est un aussi bon placement qu'il l'était il y a deux ans »

51 % sont tout à fait d'accord

6 % ne sont pas d'accord

9 % ne sont pas du tout d'accord



15 % sont neutres



*Attitudes variées
envers l'endettement*

« Je rembourserais mon emprunt hypothécaire sur une période plus longue si cela me permettait d'augmenter mes liquidités mensuelles. »

*40 % ne sont pas du tout d'accord
25 % sont tout à fait d'accord*

« J'utiliserai probablement mon avoir foncier pour m'aider à financer d'autres placements. »

*30 % ne sont pas du tout d'accord
41 % sont tout à fait d'accord*

« Je serais disposé à verser une mensualité hypothécaire plus élevée si cela me permettait d'acheter une maison plus tôt, avec une mise de fonds plus faible. »

*27 % ne sont pas du tout d'accord
28 % sont tout à fait d'accord*

Les emprunteurs différent d'attitude face à l'endettement

L'enquête de cette année a permis, au moyen d'un examen plus minutieux des attitudes des répondants, de cerner les opinions des consommateurs face à l'endettement. Ainsi, on distingue deux groupes d'emprunteurs hypothécaires selon leur attitude face à l'endettement : ceux qui se montrent prudents sur le plan financier et ceux qui ne craignent pas de s'endetter.

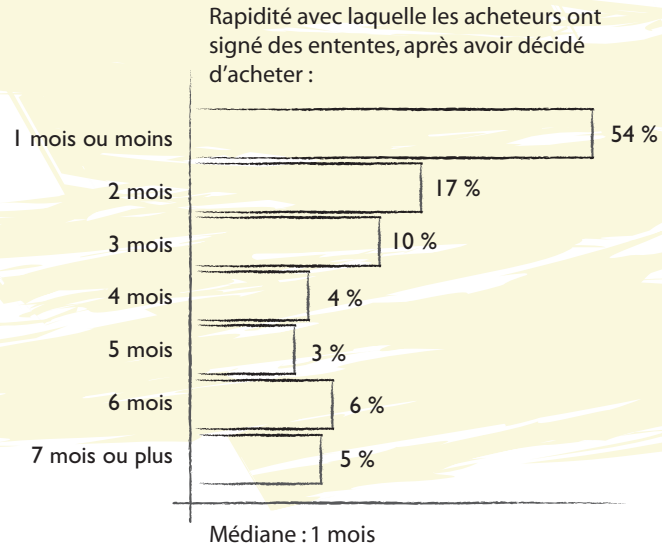
Dans une série d'énoncés concernant les attitudes envers la gestion de la dette hypothécaire, certaines personnes ont donné des réponses laissant croire qu'elles sont de nature conservatrice du point de vue fiscal. Par exemple, 40 % des répondants disent être fortement en désaccord sur le fait qu'ils rembourseraient leur emprunt hypothécaire sur une plus longue période si cela permettrait d'augmenter leur liquidités mensuelles. Par contre, 25 % des répondants sont fortement en accord avec le même énoncé, ce qui montre qu'ils ne craignent pas de s'endetter.

En comprenant ces segments en fonction de leurs attitudes, de leurs points communs et de leurs attributs uniques, l'industrie des prêts hypothécaires peut offrir des produits et une commercialisation sur mesure au moyen de réseaux spécialisés, offrant ainsi un plus grand choix aux emprunteurs hypothécaires canadiens.

Il est important de garder le contact avec vos clients

Vu la grande variété de produits et de caractéristiques, combinée au nombre considérable de prestataires de services hypothécaires sur le marché canadien, il existe plus de choix et de valeur pour les emprunteurs canadiens. Toutefois, les emprunteurs hypothécaires agissent rapidement lorsqu'ils décident de faire un achat — et la majorité des emprunteurs hypothécaires veulent que leur représentant des services à la clientèle comprenne l'ensemble de leurs besoins en matière d'emprunt. De toute évidence, il est vital pour les prestataires de services hypothécaires de rester en contact avec les emprunteurs et d'exercer une influence dès le début du processus.

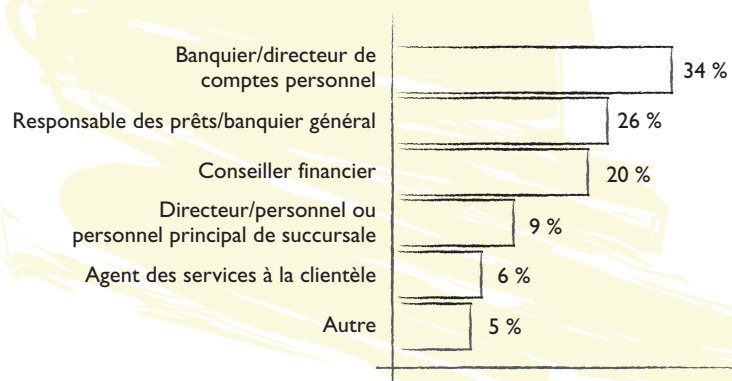
Vous avez une brève occasion d'exercer une influence



Les experts en prêts hypothécaires sont le choix populaire auprès des consommateurs

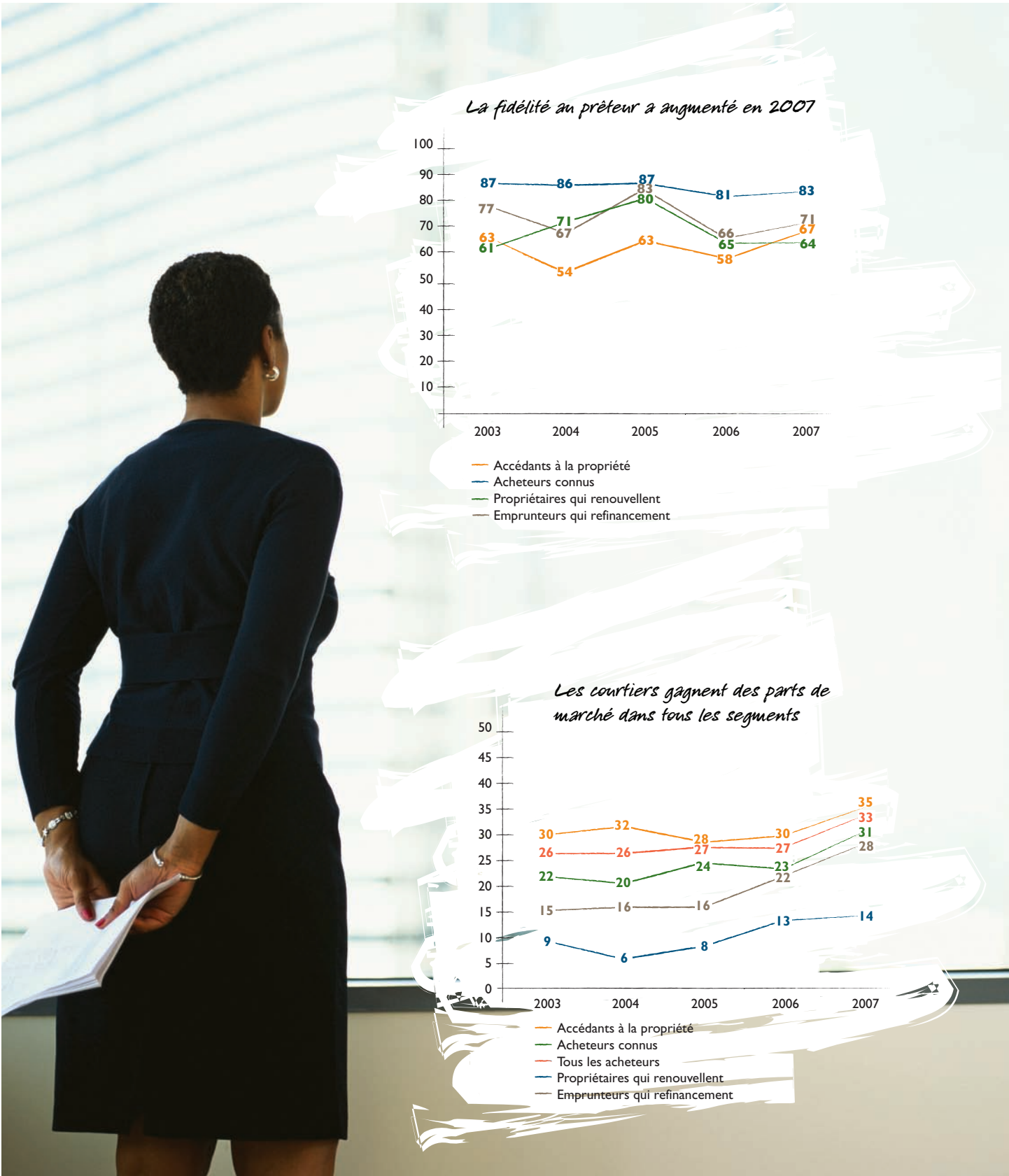
62 % des emprunts hypothécaires ont été traités par un courtier ou un spécialiste des prêts hypothécaires d'un prêteur (74 % pour les accédants à la propriété).

S'il ne s'agit pas d'un spécialiste, alors, qui est-ce?

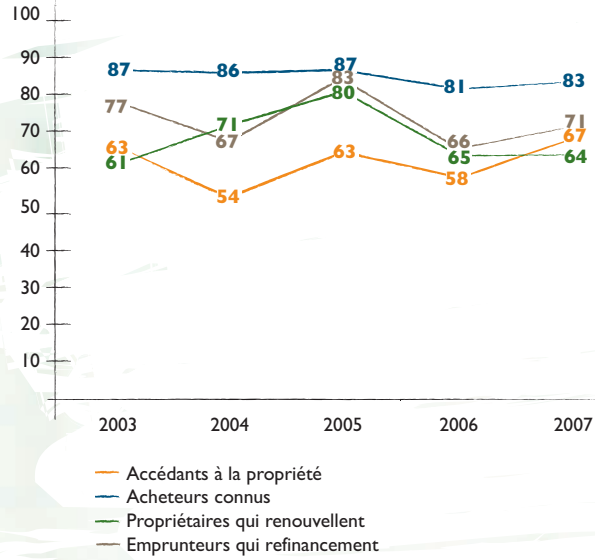


Compte tenu du choix de produits hypothécaires disponibles, il n'est pas surprenant que la majorité des prêts hypothécaires au Canada soit octroyée par des prêteurs ou des courtiers spécialisés. En effet, ceux qui entrent dans le marché de l'habitation privilégient de loin les

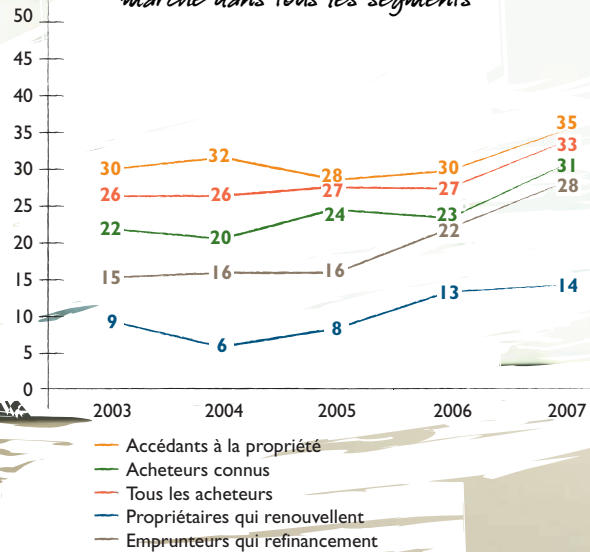
courtiers hypothécaires et les spécialistes en prêts hypothécaires chez les prêteurs. Ainsi, 74 % des accédants à la propriété visés par notre enquête ont contracté un emprunt hypothécaire auprès d'un de ces spécialistes.



La fidélité au prêteur a augmenté en 2007



Les courtiers gagnent des parts de marché dans tous les segments



La satisfaction et la fidélité des emprunteurs demeurent élevées

Les relations avec les institutions financières demeurent très importantes pour les emprunteurs hypothécaires, dont la fidélité a augmenté en 2007. En moyenne, 74 % des répondants sont demeurés avec leur prêteur actuel (cette augmentation est la plus prononcée parmi les accédants à la propriété et les emprunteurs qui refinancent leur emprunt hypothécaire). Les principales raisons énoncées par les répondants pour expliquer leur fidélité à leur prêteur, sont la perception qu'ils obtenaient un bon taux ou qu'il faisait une bonne affaire, et des considérations de service à la clientèle, du fait qu'ils entretenaient déjà une relation d'affaire avec ce prêteur.

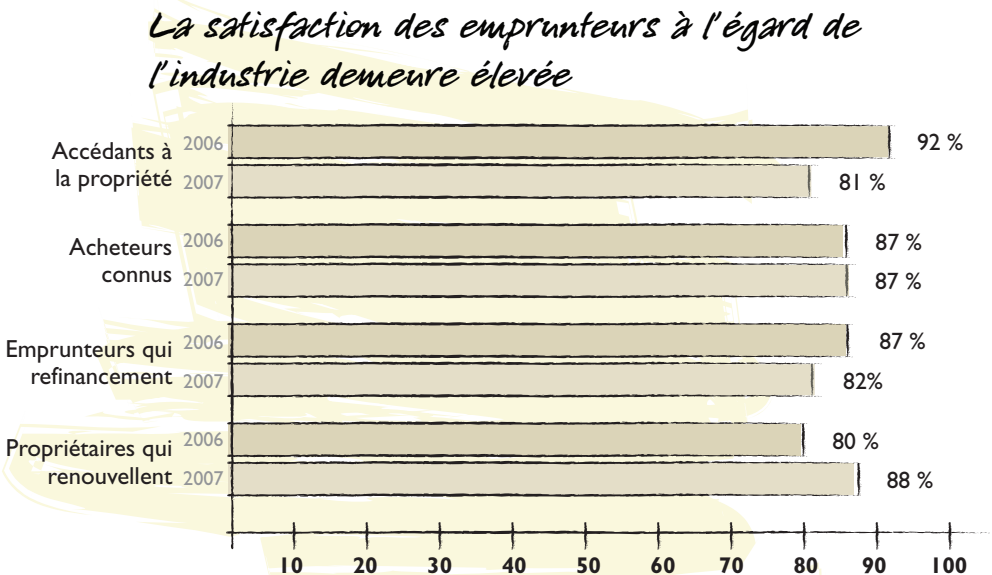
En revanche, la majorité des emprunteurs hypothécaires qui ont décidé de changer d'institution financière l'ont fait parce qu'ils croyaient obtenir une meilleure offre ailleurs. Dans ce cas-ci, l'offre en question concernait le taux d'intérêt, les modalités du prêt et peut-être même d'autres produits financiers.

La satisfaction à l'égard du processus de négociation d'un emprunt hypothécaire s'est établie à 85 % en 2007 et c'est chez les emprunteurs qui renouvellent leur emprunt hypothécaire que l'on a observé des hausses notables. Il importe de noter que l'influence de l'ensemble des facteurs relatifs au service l'emporte sur les autres raisons contribuant aux niveaux élevés de satisfaction. Pour 55 % des répondants, le bon service reçu est la *principale* raison de leur satisfaction.

L'année 2007 a été bonne pour les courtiers hypothécaires

La part des courtiers dans la majorité des segments a augmenté en 2007 par rapport à 2006 et les gains les plus importants, de 27 % en 2006 à 33 % en 2007, ont été enregistrés dans le segment des acheteurs.

L'enquête révèle également que l'industrie des prêts hypothécaires continue d'offrir un bon service aux Canadiens, que ceux-ci aient négocié un emprunt hypothécaire avec un prêteur ou avec un courtier.



Les courtiers réalisent des gains importants au chapitre des principaux facteurs de satisfaction

	Prêteur	Hypothécaire
La conclusion/le renouvellement a été facile/pratique	85 %	79 %
Le représentant a écouté mes besoins	91 %	93 %
Je recommanderais mon courtier à un ami	84 %	95 %
J'ai bien compris les options	82 %	93 %
J'ai obtenu les meilleures conditions pour mes besoins	82 %	92 %
Je suis sûr d'avoir obtenu le meilleur taux possible	82 %	84 %

Les courtiers en particulier enregistrent des gains dans les principaux facteurs de satisfaction à l'égard du processus de négociation d'un emprunt hypothécaire par rapport à 2006. D'après plus de 90 % des emprunteurs qui ont traité avec un courtier récemment, celui-ci a écouté leurs besoins, leur a bien expliqué les choix disponibles et a trouvé les conditions de financement qui satisfont le mieux leurs besoins.

Les prêteurs aussi continuent d'être bien cotés pour ce qui est des principaux facteurs de satisfaction à l'égard du processus de négociation d'un emprunt hypothécaire. Des gains sont enregistrés par rapport à 2006 en ce qui concerne la facilité et la commodité de la négociation d'un emprunt hypothécaire, ainsi que l'assurance que leurs emprunteurs obtiennent le meilleur taux possible.

Principales constatations de l'Enquête 2007 auprès des emprunteurs hypothécaires

- Notre industrie est bien positionnée pour offrir des services aux Canadiens
- Les emprunteurs diffèrent d'attitude face à l'endettement
- Il est important de garder le contact avec vos clients
- La satisfaction et la fidélité des emprunteurs demeurent élevées
- L'année 2007 a été bonne pour les courtiers hypothécaires

À propos de l'enquête

La SCHL a sondé 1 404 emprunteurs hypothécaires actifs — tous principaux décideurs — et il en résulte un tableau unique des attitudes et des comportements.

Les constatations de l'enquête sont la contribution que nous vous apportons, en tant que partenaire de confiance en matière d'assurance prêt hypothécaire. Nous sommes convaincus que vous pouvez les utiliser pour déceler les occasions et resserrer vos liens avec vos clients. La SCHL mène cette enquête depuis 1999.

Note sur la validité

Les résultats de l'échantillon entier sont valides avec une marge d'erreur de $\pm 2,6\%$, 19 fois sur 20.

Définitions

Aux fins de la présente enquête, les emprunteurs hypothécaires comprennent ce qui suit :

Accédants à la propriété – les emprunteurs qui ont acheté leur première maison au cours des 12 derniers mois.

Acheteurs connus – les emprunteurs qui possèdent une maison ou qui en ont déjà possédée une et qui ont acheté une maison au cours des 12 derniers mois.

Propriétaires qui renouvellent – les propriétaires qui ont renouvelé leur emprunt hypothécaire au cours des neuf derniers mois.

Emprunteurs qui refinancent – les emprunteurs qui ont refinancé leur emprunt hypothécaire au cours des 12 derniers mois.

©2008 Société canadienne d'hypothèques et de logement.

Tous droits réservés. La documentation de cette présentation est la propriété exclusive de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Il est strictement interdit de la reproduire, de la copier ou de la 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 énoncées dans cette documentation sont fondées sur diverses sources jugées fiables; leur exactitude, exhaustivité et actualité ne peuvent cependant être garanties. Cette documentation 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 considérée comme telle. 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 cette présentation.