



SOCIÉTÉ CANADIENNE  
D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

# ENQUÊTE 2011 AUPRÈS DES EMPRUNTEURS HYPOTHÉCAIRES



Canada 

*La clé qui ouvre de nouvelles portes*

  
SCHL  CMHC  
AU CŒUR DE L'HABITATION

## Principales constatations de l'Enquête de 2011

- ✓ Les acheteurs continuent de percevoir l'accession à la propriété comme un placement et prennent le temps de planifier leur achat
- ✓ Les emprunteurs hypothécaires recherchent et apprécient les conseils des conseillers en prêts hypothécaires
- ✓ Les emprunteurs hypothécaires se servent de diverses sources d'information tout au long du processus hypothécaire
- ✓ Les emprunteurs hypothécaires magasinent proactivement leur prêt hypothécaire et sont confiants de leur choix
- ✓ Le suivi après la transaction peut contribuer à entretenir et à faire prospérer les affaires
- ✓ Les emprunteurs hypothécaires remboursent proactivement leur prêt hypothécaire plus tôt
- ✓ Niveau adéquat de littératie financière et de prudence observé chez les emprunteurs hypothécaires... Toutefois, il existe des occasions de rehausser ce niveau davantage



## LES ACHETEURS CONTINUENT DE PERCEVOIR L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ COMME UN PLACEMENT ET PRENNENT LE TEMPS DE PLANIFIER LEUR ACHAT

Alors que l'économie canadienne continue de se remettre du ralentissement économique de 2010, les emprunteurs hypothécaires demeurent fermes dans leur attitude face à l'accession à la propriété. Une grande majorité des acheteurs récents (86 %) sont d'accord que l'achat d'une propriété est un bon placement à long terme et ce point de vue est généralisé parmi les répondants dans toutes les régions du Canada.

Les investissements pour l'achat d'une propriété ne se font pas à la hâte. La moyenne nationale pour la planification de leur achat est de 11 mois pour l'ensemble des acheteurs. Les acheteurs de la Colombie-Britannique y consacrent neuf mois tandis qu'on note que la planification de l'achat va de dix à 12 mois dans les autres régions.

## LES EMPRUNTEURS HYPOTHÉCAIRES RECHERCHENT ET APPRÉCIENT LES CONSEILS DES CONSEILLERS EN PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

Après avoir décidé d'entamer leur recherche sur les options de prêts hypothécaires, la moitié des emprunteurs hypothécaires (51 %) ont commencé par consulter un conseiller financier ou un conseiller en prêts hypothécaires. L'autre moitié des répondants ont indiqué qu'ils avaient d'abord consulté des membres de la famille ou des amis, Internet ou un agent immobilier. Toutefois, à un certain point durant le processus hypothécaire, 81 % des acheteurs récents ont eu recours à un conseiller en prêts hypothécaires (soit un prêteur, soit un courtier en prêts hypothécaires) pour obtenir des conseils ou des services de consultation.

Plus des trois quarts des acheteurs récents disent avoir reçu des conseils sur les modalités hypothécaires et sur les taux fixes et variables. Plus de 40 % ont également reçu la recommandation d'accélérer leurs versements afin de rembourser leur prêt hypothécaire plus rapidement.

Les conseils ne sont pas limités aux prêts hypothécaires. Les acheteurs récents ont également reçu des recommandations pour consulter des professionnels particuliers du domaine de l'habitation, comme des inspecteurs en bâtiment, des notaires et des agents immobiliers.

# 86%

des acheteurs récents sont d'accord que l'achat d'une propriété est un bon placement à long terme

# 81%

des acheteurs récents ont eu recours à un conseiller en prêts hypothécaires (soit un prêteur, soit un courtier en prêts hypothécaires) pour obtenir des conseils ou des services de consultation

## LES EMPRUNTEURS HYPOTHÉCAIRES SE SERVENT DE DIVERSES SOURCES D'INFORMATION TOUT AU LONG DU PROCESSUS HYPOTHÉCAIRE

Les emprunteurs hypothécaires mentionnent qu'ils se servent de ressources, tant en ligne que hors ligne. Bien que seulement un emprunteur sur cinq (22 %) se serve uniquement de ressources en ligne et que plus d'un tiers des emprunteurs (35 %) se servent uniquement de ressources hors ligne, les autres (43 %) ont indiqué qu'ils se servent des deux. Parmi ceux qui ont recours à des ressources hors ligne, environ trois quarts d'entre eux signalent qu'ils se sont présentés à une succursale bancaire pour recueillir de l'information sur les options et les modalités des prêts hypothécaires avant de prendre une décision à cet égard. La majorité (66 %) a également jugé que l'information reçue de la succursale était très utile.

Parmi les diverses ressources en ligne qu'ont consultées les emprunteurs hypothécaires pour recueillir de l'information sur les options et les modalités des prêts hypothécaires, deux tiers des répondants qui se servent de ressources en ligne (67 %) ont indiqué qu'ils avaient consulté des sites Web d'un prêteur en particulier. Les sites de courtiers, les sites offrant de la documentation sur les prêts hypothécaires et les sites d'agence ou d'agent immobilier sont d'autres sujets de recherche mentionnés.

En outre, environ la moitié des emprunteurs hypothécaires qui s'informaient en ligne signalent qu'ils se sont servis tout au long du processus d'un moteur de recherche Internet et la majorité d'entre eux (85 %) recherchaient généralement des renseignements sur les taux d'intérêt. Parmi d'autres sujets de recherche dignes de mention, nous relevons les options de prêt hypothécaire (72 %), un outil de calcul

des paiements hypothécaires (66 %) et de l'information générale sur les prêts hypothécaires (38 %). La grande majorité des emprunteurs ont trouvé que l'information affichée sur ces sites Web était très utile.

Les emprunteurs hypothécaires qui ont indiqué s'être servis d'Internet pendant leur recherche se sont également adonnés à d'autres activités en ligne : 75 % d'entre eux se sont servis d'un outil de calcul des paiements hypothécaires, 54 % ont imprimé de l'information, 45 % ont fait une recherche sur d'autres produits financiers et 45 % ont effectué une auto-évaluation de leur situation financière.

Bien que les médias sociaux ne représentent encore qu'un certain « créneau », 11 % des récents accédants à la propriété ont signalé s'en être servis pour effectuer des recherches sur les prêts hypothécaires, une hausse par rapport aux 3 % enregistrés l'année précédente.



# 75%

des emprunteurs hypothécaires se sont servis d'un outil de calcul des paiements hypothécaires

## LES EMPRUNTEURS HYPOTHÉCAIRES MAGASINENT PROACTIVEMENT LEUR PRÊT HYPOTHÉCAIRE ET SONT CONFIANTS DE LEUR CHOIX

Les résultats de l'enquête démontrent que les emprunteurs hypothécaires magasinent proactivement leur prêt hypothécaire afin d'obtenir celui qui convient le mieux à leurs besoins. Une grande proportion des emprunteurs hypothécaires ont effectué des recherches sur les différentes modalités (76 %), ont comparé par eux-mêmes le coût des taux d'intérêt de différents scénarios en fonction de diverses périodes d'amortissement ou de paiement (65 %), ont négocié un meilleur taux d'intérêt que celui qui était affiché (60 %), ont communiqué avec un ou plusieurs prêteurs pour se renseigner sur les différents produits hypothécaires offerts (51 %), et ont pris en considération d'autres produits hypothécaires avant de choisir leur prêt hypothécaire (48 %).

De fait, les acheteurs récents ont consacré environ cinq semaines à se renseigner avant de prendre une décision quant au prêt hypothécaire. Pour leur part, les accédants à la propriété y ont consacré sept semaines. Dans les régions, les acheteurs récents des provinces de l'Atlantique y ont consacré en moyenne huit semaines, et ceux de la Colombie-Britannique, quatre semaines.

Parmi les emprunteurs hypothécaires,

# 65%

ont comparé par eux-mêmes le coût des taux d'intérêt de différents scénarios en fonction de diverses périodes d'amortissement ou de paiement, et

# 88%

ont pris leur décision en matière de prêt hypothécaire en comprenant bien les options qui étaient disponibles

Le temps consacré à faire eux-mêmes des recherches et à consulter des conseillers en prêts hypothécaires en vaut nettement la peine. Il ressort de l'enquête que, pour une très forte proportion des emprunteurs hypothécaires (88 %), la décision en matière de prêt hypothécaire a été prise en comprenant bien les options qui étaient disponibles et 84 % étaient confiants d'avoir obtenu le prêt hypothécaire qui convenait le mieux à leurs besoins.



## LE SUIVI APRÈS LA TRANSACTION PEUT CONTRIBUER À ENTREtenir ET À FAIRE PROSPÉRER LES AFFAIRES

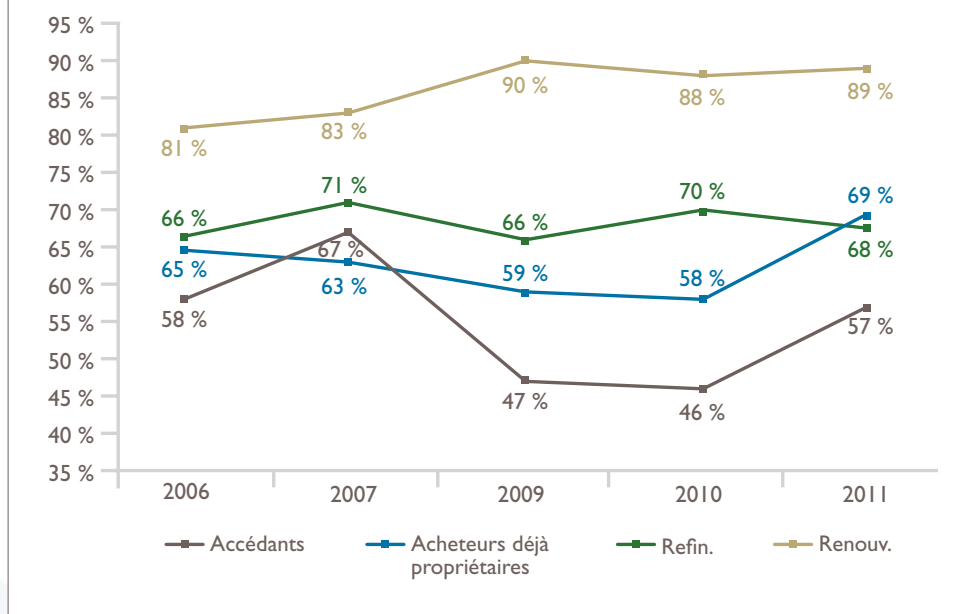
La majorité des acheteurs récents ressentent que leur conseiller en prêts hypothécaires est à leur écoute tout au long du processus hypothécaire. Quarante-vingt-deux pour cent d'entre eux ont indiqué que leur conseiller en prêts hypothécaires – soit un prêteur ou un courtier – avait pris le temps de bien comprendre leur situation financière et leurs besoins en matière de prêt hypothécaire.

Et plus intéressant encore, les prêteurs et les courtiers qui font un suivi auprès de leurs clients après la transaction contribuent grandement à entretenir et à faire prospérer leurs affaires. Plus des deux tiers des emprunteurs hypothécaires qui avaient reçu une communication de leur prêteur ou de leur courtier depuis la plus récente transaction hypothécaire étaient tout à fait d'accord qu'ils communiqueraient avec le même prêteur ou le même courtier pour obtenir des conseils relatifs à leurs besoins en matière de prêt hypothécaire, comparativement à 50 % des emprunteurs qui n'avaient reçu aucune communication de leur conseiller. Les proportions sont similaires pour ce qui en est d'avoir recours au même prêteur ou au même courtier pour un futur prêt

hypothécaire ou de recommander le prêteur ou le courtier à des membres de la famille ou à des amis.

La fidélité au prêteur est plus courante chez les emprunteurs qui renouvellent ou refinancent leur prêt hypothécaire : 89 % des propriétaires qui renouvellent et 68 % des propriétaires qui refinancent n'ont pas changé de prêteur. Ces taux de fidélité sont très semblables à ceux des dernières années. On observe cette année une hausse de la fidélité chez les acheteurs. Un peu plus de la moitié des accédants (57 %) ont choisi de contracter un prêt hypothécaire auprès de l'établissement financier avec lequel ils faisaient affaire à ce moment (une hausse par rapport

La plupart des emprunteurs hypothécaires demeurent fidèles envers leur prêteur



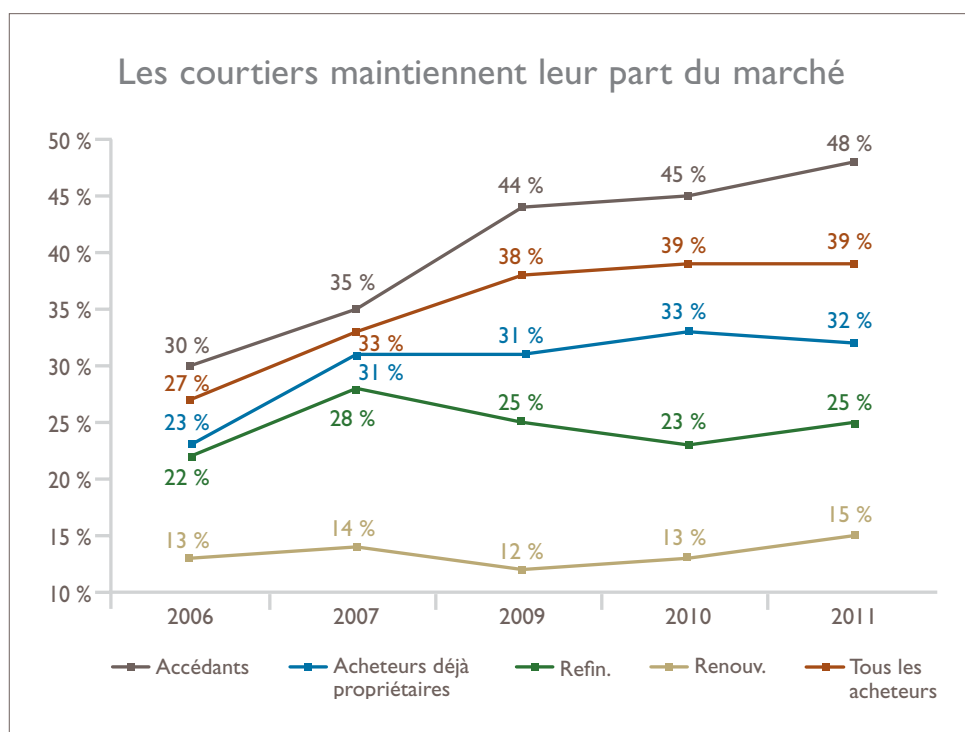
# 82%

des acheteurs récents ont indiqué que leur conseiller en prêts hypothécaires avait pris le temps de bien comprendre leur situation financière et leurs besoins en matière de prêt hypothécaire

aux 46 % de l'an dernier), tandis que 69 % des acheteurs déjà propriétaires n'ont pas changé de prêteur lorsqu'ils ont contracté leur plus récent prêt (une hausse par rapport aux 58 % de l'an dernier).

Les résultats de l'enquête révèlent que la part de marché des courtiers en prêts hypothécaires est demeurée stable au cours de la dernière année, s'établissant à 23 % (tous les segments). Par segment, la part de marché des courtiers en prêts hypothécaires s'est avérée relativement stable en 2011 à 48 % parmi les accédants, 32 % chez les acheteurs déjà propriétaires (39 % de tous les acheteurs), 25 % pour les propriétaires qui refinancent et 15 % pour les propriétaires qui renouvellent.

Comme ce fût le cas au cours des dernières années, le recours aux courtiers en prêts hypothécaires est le plus marqué dans l'Ouest canadien, où 54 % des acheteurs de la Colombie-Britannique se sont servis d'un courtier. Le recours à un courtier dans les autres régions du Canada se chiffre à quelques points de pourcentage de la moyenne nationale de 39 % de tous les acheteurs récents.



## LES EMPRUNTEURS HYPOTHÉCAIRES REMBOURSENT PROACTIVEMENT LEUR PRÊT HYPOTHÉCAIRE PLUS TÔT

Comme en 2010, les constatations de l'enquête de 2011 indiquent que les Canadiens se sentent en confiance avec la façon dont ils gèrent leur dette hypothécaire. Les trois quarts des acheteurs récents croient qu'il est très important de rembourser leur prêt hypothécaire le plus tôt possible. En effet, 39 % des acheteurs récents ont fixé leur paiement hypothécaire au-dessus du minimum exigé. De plus, depuis qu'ils ont contracté leur prêt hypothécaire, 20 % des acheteurs récents avaient soit versé un montant forfaitaire, soit augmenté leurs paiements réguliers, ou les deux.

## NIVEAU ADÉQUAT DE LITTÉRATIE FINANCIÈRE ET DE PRUDENCE OBSERVÉ CHEZ LES EMPRUNTEURS HYPOTHÉCAIRES... TOUTEFOIS, IL EXISTE DES OCCASIONS DE REHAUSSER CE NIVEAU D'AVANTAGE

Dans l'ensemble, 80 % des acheteurs récents ont établi dans une certaine mesure un budget pour le ménage. Tout en établissant ce budget, la majorité d'entre eux ont signalé qu'ils ont évalué l'effet possible qu'aurait une hausse des taux d'intérêt sur leur budget (71 %), une perte de revenus sur leur budget (69 %) et une hausse de leurs dépenses sur leur budget (79 %).

Les emprunteurs hypothécaires démontrent également leur capacité de se garder une certaine marge pour l'épargne. Quatre-vingt-un pour cent des acheteurs récents ont indiqué qu'ils se sont servis d'au moins une technique d'épargne, notamment de cotisations à un REER, à un CELI ou à un REEE, de placements en dehors du REER ou de contributions à un fonds d'urgence.

# 75%

des acheteurs récents croient qu'il est très important de rembourser leur prêt hypothécaire le plus tôt possible





Les résultats de l'enquête de 2011 indiquent que les acheteurs récents démontrent un bon niveau de littératie financière comme en témoignent leurs comportements et leurs intentions :

- 80 % se sont renseignés sur les différentes options de prêts hypothécaires
- 88 % ont une bonne idée du montant de prêt hypothécaire convenant à leurs moyens
- 75 % croient qu'il est très important de rembourser leur prêt hypothécaire le plus tôt possible
- 39 % fixent leur paiement hypothécaire au-dessus du minimum exigé et 20 % ont effectué un remboursement forfaitaire
- 81 % ont une certaine forme d'épargne
- 80 % ont établi, dans une certaine mesure, un budget pour le ménage
- 39 % ont l'intention de réduire leur période d'amortissement lors de leur prochain renouvellement

De toute évidence, les acheteurs entament ce genre de transaction financière importante avec une bonne compréhension de leurs finances personnelles. Par exemple, les conseillers en prêts hypothécaires et les professionnels

financiers peuvent offrir des conseils et une orientation en matière de stratégies hypothécaires et financières à long terme, d'établissement d'un budget et de gestion des dettes. La recherche montre que 23 % des accédants à la propriété ont reçu des conseils sur l'établissement d'un budget et 18 % ont reçu des conseils sur la gestion des dettes au courant de leur recherche hypothécaire. De plus, l'enquête soulève qu'un acheteur récent sur quatre (25 %) ne sait pas où aller afin de recevoir des conseils fiables en cas de difficultés financières.

La SCHL offre des outils et des ressources pour les conseillers en prêts hypothécaires qui voudraient présenter à leurs clients une expérience financière holistique.



# 88%

des acheteurs récents ont une bonne idée du montant de prêt hypothécaire convenant à leurs moyens

## À PROPOS DE L'ENQUÊTE

Du 25 février au 25 mars 2011, la SCHL a réalisé une enquête en ligne auprès de 3 512 emprunteurs hypothécaires récents - tous principaux décideurs - et il en résulte un tableau unique des attitudes et des comportements.

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 sont répartis entre les segments suivants :

**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 ont acheté une maison au cours des 12 derniers mois.

**Propriétaires qui renouvellent** - propriétaires qui ont renouvelé leur prêt hypothécaire au cours des 12 derniers mois.

**Propriétaires qui refinancent** - propriétaires qui ont refinancé leur prêt hypothécaire au cours des 12 derniers mois.

## SIGNIFICATION DE LA FIDÉLITÉ AU PRÊTEUR

Pour les acheteurs déjà propriétaires et les propriétaires qui renouvellent ou refinancent leur prêt hypothécaire, la fidélité au prêteur signifie qu'ils ont contracté leur prêt courant auprès du même prêteur avec lequel ils avaient fait affaire initialement. Pour les accédants, cela signifie qu'ils ont obtenu leur prêt hypothécaire courant auprès de l'établissement financier avec lequel ils faisaient affaire au moment où ils ont contracté leur prêt.

## 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. Consultez ces ressources dès aujourd'hui et familiarisez-vous avec la mine d'information sur les prêts hypothécaires et l'habitation conçue tout spécialement pour vous et vos clients.



### Toutcequifaut.ca

Consultez **Toutcequifaut.ca** dès aujourd'hui. Vous y trouverez des renseignements sur les produits et le marché, ainsi que de précieux outils que vous pouvez partager avec vos clients, notamment :

- Calculateur des paiements hypothécaires
- Calculateur de la capacité d'emprunt hypothécaire
- Calculateur budgétaire



### La RESSOURCE des conseillers en prêts hypothécaires

Demeurez en tête de liste dans l'esprit de vos clients en leur offrant au bon moment l'information qui leur convient. Inscrivez-vous ou accédez à **La RESSOURCE des conseillers en prêts hypothécaires** et personnalisez une multitude de feuillets documentaires, notamment :

- Avez-vous les moyens d'obtenir un prêt hypothécaire?
- Établir le budget du ménage
- L'achat d'une maison étape par étape
- Gérer son prêt hypothécaire - Conseils pour prendre des décisions éclairées
- L'abc des logements en copropriété
- *Et beaucoup plus!*



### schl.ca

Consultez **schl.ca** et vous y trouverez une mine d'information sur l'habitation. Que vos clients recherchent des renseignements sur l'achat, l'entretien ou la rénovation d'une habitation, vous y accédez à l'aide d'un simple clic!



### 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!



[www.schl.ca/enquete2011](http://www.schl.ca/enquete2011)

© 2011 Société canadienne d'hypothèques et de logement. Tous droits réservés. Ce document est la propriété exclusive 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 énoncées dans ce document sont fondées sur diverses sources jugées fiables; leur exactitude, exhaustivité et actualité ne peuvent cependant être garanties. Ce 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 ce document.