



# ENQUÊTE 2012 AUPRÈS DES EMPRUNTEURS HYPOTHÉCAIRES



Canada 

*La clé qui ouvre de nouvelles portes*

  
SCHL  CMHC  
AU CŒUR DE L'HABITATION

## Principales constatations de l'Enquête 2012 auprès des emprunteurs hypothécaires

- Les emprunteurs se tournent davantage vers l'Internet pour obtenir de l'information sur les prêts hypothécaires, et le recours aux médias sociaux est en hausse
- Les acheteurs récents continuent de compter fortement sur les conseillers en prêts hypothécaires et d'autres personnes pour obtenir des conseils et de l'information sur un éventail de sujets concernant les prêts hypothécaires
- Les acheteurs récents examinent les différentes options hypothécaires et s'engagent activement dans le processus hypothécaire
- Les prêteurs et les courtiers en prêts hypothécaires continuent à enregistrer de bons résultats en matière de part de marché et de fidélité de la clientèle
- Le suivi après la transaction continue d'être un important facteur de satisfaction de la clientèle, en plus de contribuer à d'éventuelles transactions futures
- Les acheteurs récents mentionnent avoir pris les moyens nécessaires pour rembourser leur prêt hypothécaire plus tôt
- Bien que, selon les indicateurs, le niveau de littératie financière des acheteurs récents soit favorable, il y a encore des améliorations à apporter
- Les accédants à la propriété sont différents des autres emprunteurs et ont des besoins particuliers



## LES EMPRUNTEURS SE TOURNENT DAVANTAGE VERS L'INTERNET POUR OBTENIR DE L'INFORMATION SUR LES PRÊTS HYPOTHÉCAIRES ET LE RECOURS AUX MÉDIAS SOCIAUX EST EN HAUSSE

Pareillement aux résultats de l'enquête de l'an dernier, les emprunteurs hypothécaires se servent de diverses sources tant en ligne que hors ligne, lorsqu'ils veulent s'informer sur les modalités et les options des prêts hypothécaires et les différentes options qui s'offrent à eux. Dans l'ensemble, sept personnes sur dix (71 %) ont déclaré avoir eu recours à des sources en ligne, ce qui représente une légère hausse par rapport à 2011 (65 %). De plus, environ un emprunteur sur trois (31 % contre 22 % l'an dernier) a compté seulement sur les sources en ligne pour obtenir de l'information sur les prêts hypothécaires.

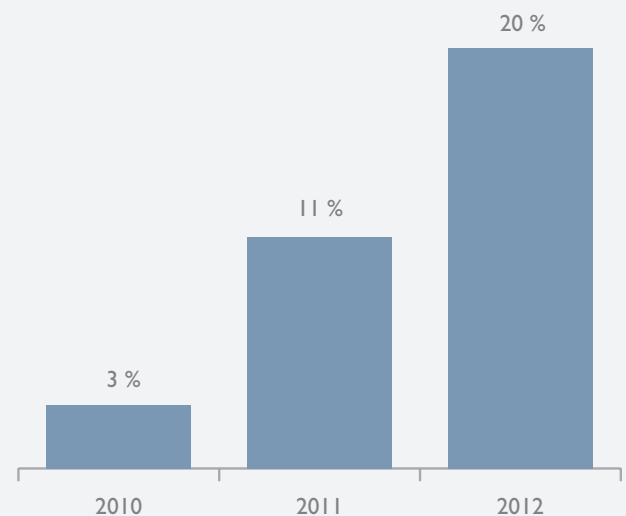
Les taux d'intérêt arrivent en tête (86 %) parmi les sujets faisant l'objet de recherche sur l'Internet, suivis des options de financement hypothécaire (73 %). Parmi les autres sujets d'intérêt, nous retrouvons les outils de calcul et l'information générale sur les prêts hypothécaires. En règle générale, l'information et les outils en matière hypothécaire sont jugés utiles et obtiennent à ce propos une évaluation supérieure à 80 %. 71 % des emprunteurs ayant eu recours aux sources en ligne ont utilisé un calculateur des mensualités hypothécaires.

Les médias sociaux font également une percée comme sources d'information sur les prêts hypothécaires. Facebook est le plus populaire auprès de l'ensemble des emprunteurs hypothécaires; 5 % d'entre eux y ont recours pour s'informer sur les prêts hypothécaires. Parmi les accédants à la propriété, la proportion est de 12 %. L'utilisation accrue des médias sociaux parmi les accédants est, en fait, appréciable, puisqu'elle passe de 3 % en 2010 à 11 % en 2011, puis à 20 % en 2012, ce qui représente presque le double au cours de la dernière année.

Fait intéressant, 43 % des utilisateurs des médias sociaux se sont servi du caractère interactif des médias sociaux pour solliciter des avis ou fournir des réponses à d'autres emprunteurs hypothécaires. Les autres réseaux sociaux tels que Twitter, YouTube et LinkedIn n'ont été utilisés que par une petite fraction des emprunteurs (1 à 3 %).

Un nombre encore petit, mais croissant d'emprunteurs se servent d'un appareil portable. Ce nombre est passé de 10 % en 2011 à 14 % en 2012, par rapport à l'ensemble des emprunteurs qui ont utilisé des sources en ligne pour s'informer. L'utilisation des appareils portables est substantiellement plus élevée (38 %) chez les 18 à 24 ans. Les applications mobiles contenant un calculateur paiements hypothécaires–taux d'intérêt–amortissement sont généralement considérées comme très utiles.

### Utilisation totale des médias sociaux Total des accédants à la propriété



## LES ACHETEURS RÉCENTS CONTINUENT DE COMPTER FORTEMENT SUR LES CONSEILLERS EN PRÊTS HYPOTHÉCAIRES ET D'AUTRES PERSONNES POUR OBTENIR DES CONSEILS ET DE L'INFORMATION SUR UN ÉVENTAIL DE SUJETS CONCERNANT LES PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

Comme cela a été constaté lors des précédentes enquêtes, les acheteurs récents continuent de se fier aux conseillers en prêts hypothécaires (prêteurs et courtiers) pour obtenir des conseils durant le processus hypothécaire. Parmi les acheteurs ayant eu recours à un prêteur, 56 % ont indiqué que ce dernier a été la personne qui a influencé le plus leur décision, et dans le cas des acheteurs ayant eu recours à un courtier, c'est 45 % qui ont déclaré que le courtier a été la personne la plus influente. Les acheteurs récents déclarent également s'être fiés à d'autres personnes : un membre de la famille (57 %), un agent immobilier (53 %), un avocat ou notaire (40 %) ou un planificateur financier (29 %). Pour environ un tiers de ces acheteurs, ces sources ont influé beaucoup sur leur décision hypothécaire.

Durant le processus hypothécaire, plus d'un quart des acheteurs ont indiqué avoir eu une recommandation

d'utiliser un prêteur (29 %) ou courtier (25 %) en particulier. Dans le cas des prêteurs, c'est d'un membre de la famille ou d'un planificateur financier que provient la recommandation. Dans le cas des courtiers, elle provient d'un agent immobilier ou d'un ami.

Dans le cadre du processus d'information et de sélection du prêt hypothécaire, les emprunteurs ont reçu des explications sur un éventail de sujets, notamment les différences entre les divers produits hypothécaires (71 %), le but de l'assurance prêt hypothécaire (67 %) et les clauses de pénalité (67 %); environ six sur dix ont déclaré avoir reçu des explications sur les frais de clôture (62 %) et sur le but d'une approbation préalable d'un prêt hypothécaire (62 %). Une même proportion d'emprunteurs (61 %) a déclaré avoir reçu des explications sur l'incidence d'un remboursement anticipé d'un prêt hypothécaire et l'effet d'une hausse des taux d'intérêt.

**71%**

des acheteurs récents ont reçu des explications sur les différences entre les divers produits hypothécaires

**61%**

des emprunteurs ont reçu des explications sur l'incidence d'un remboursement anticipé et l'effet d'une hausse des taux d'intérêt



## LES ACHETEURS RÉCENTS EXAMINENT LES DIFFÉRENTES OPTIONS HYPOTHÉCAIRES ET S'ENGAGENT ACTIVEMENT DANS LE PROCESSUS HYPOTHÉCAIRE

Les emprunteurs hypothécaires consacrent en moyenne environ cinq semaines à la recherche des différentes options avant de choisir un produit hypothécaire. Les accédants à la propriété y consacrent en moyenne huit semaines. Le temps moyen consacré à la recherche sur les prêts hypothécaires est semblable partout au Canada.

Environ deux tiers des acheteurs récents ont déclaré avoir communiqué avec un prêteur (56 %) ou un courtier (34 %) pour s'informer des options hypothécaires. En moyenne, ils ont communiqué respectivement avec 2,7 prêteurs et 1,9 courtier.

Un grand nombre d'acheteurs récents s'étaient préparés avant leur rencontre avec un prêteur ou un courtier. Près des trois quarts avaient procédé à, au moins,

l'un des préparatifs suivants : établir une liste de questions, organiser leurs renseignements personnels ou dresser une liste de leurs éléments d'actif avant de rencontrer leur conseiller en prêts hypothécaires. Une majorité (58 %) des emprunteurs hypothécaires ont également discuté des avantages et des inconvénients des divers produits hypothécaires qui leur sont offerts, et cette proportion est la même dans toutes les régions du pays. Les acheteurs récents ont reçu de leur prêteur ou courtier, en moyenne, deux ou trois propositions hypothécaires, ce qui confirme, de leur part, des recherches et une négociation sérieuses.

À la fin de leurs démarches, plus de 80 % des emprunteurs hypothécaires étaient persuadés d'avoir obtenu le meilleur prêt selon leurs besoins et que le processus hypothécaire a été facile et simple.

Près de **75%** des acheteurs récents avaient procédé à au moins l'un des préparatifs suivants : établir **une liste de questions**, organiser leurs **renseignements personnels** ou dresser **une liste de leurs éléments d'actif** avant de rencontrer leur conseiller en prêts hypothécaires



## LES PRÊTEURS ET LES COURTIER EN PRÊTS HYPOTHÉCAIRES CONTINUENT À ENREGISTRER DE BONS RÉSULTATS EN MATIÈRE DE PART DE MARCHÉ ET DE FIDÉLITÉ DE LA CLIENTÈLE

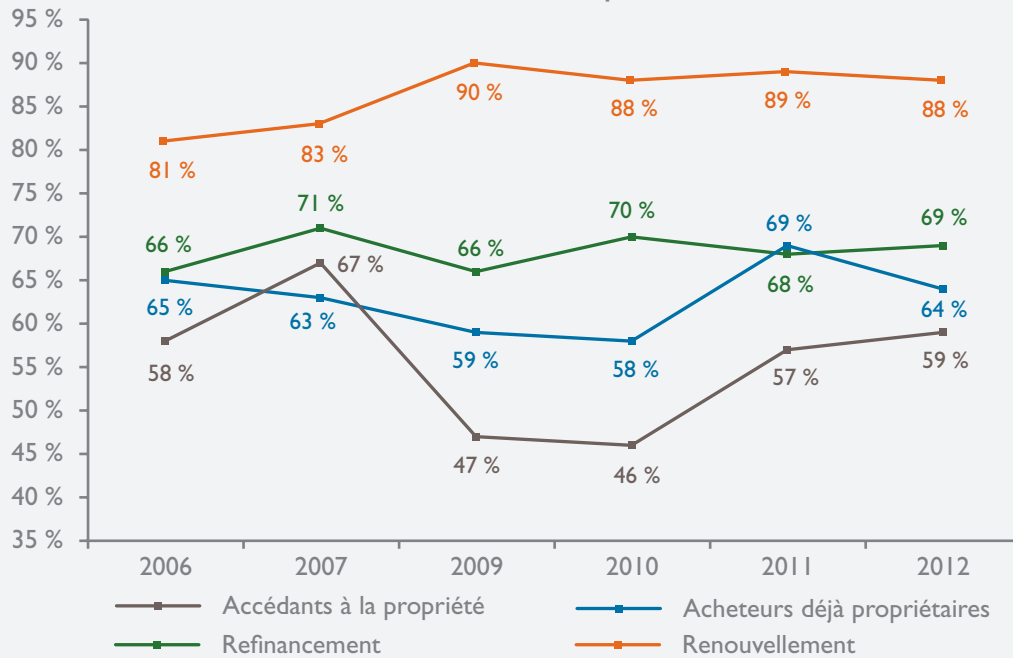
Dans l'enquête de 2012, 27 % des emprunteurs hypothécaires ont eu recours à un courtier en prêts hypothécaires pour négocier leur emprunt (contre 23 % en 2011). Les courtiers ont fait, l'an passé, davantage de gains parmi les emprunteurs qui renouvellent leur prêt, car un sur cinq de ces derniers ont eu recours à un courtier. La part de marché des courtiers est demeurée stable parmi les accédants à la propriété (48 %) et les acheteurs déjà propriétaires (32 %). Parmi les emprunteurs qui refinancent, la proportion de ceux qui ont fait appel à un courtier est de 27 %. Les emprunteurs ont recours à un courtier principalement pour obtenir le meilleur taux d'intérêt ou la meilleure offre possible, en plus d'un excellent service.

Les emprunteurs hypothécaires demeurent fidèles à leur prêteur actuel, à des degrés divers. Près de neuf emprunteurs sur dix qui renouvellent leur prêt sont fidèles à leur prêteur actuel, une constatation qui est demeurée constante au cours des dernières années. La fidélité au prêteur demeure la plus faible parmi les accédants à la propriété, lesquels indiquent avoir obtenu leur prêt hypothécaire auprès de l'établissement financier avec lequel ils faisaient affaire le plus. Cela dit, la fidélité au sein de ce groupe semble s'accroître, puisqu'elle n'était que de 47 % en 2009. Tout comme dans le cas des courtiers, les principales raisons de faire appel à un prêteur sont la possibilité d'obtenir le meilleur taux ou la meilleure offre et de recevoir un excellent service.

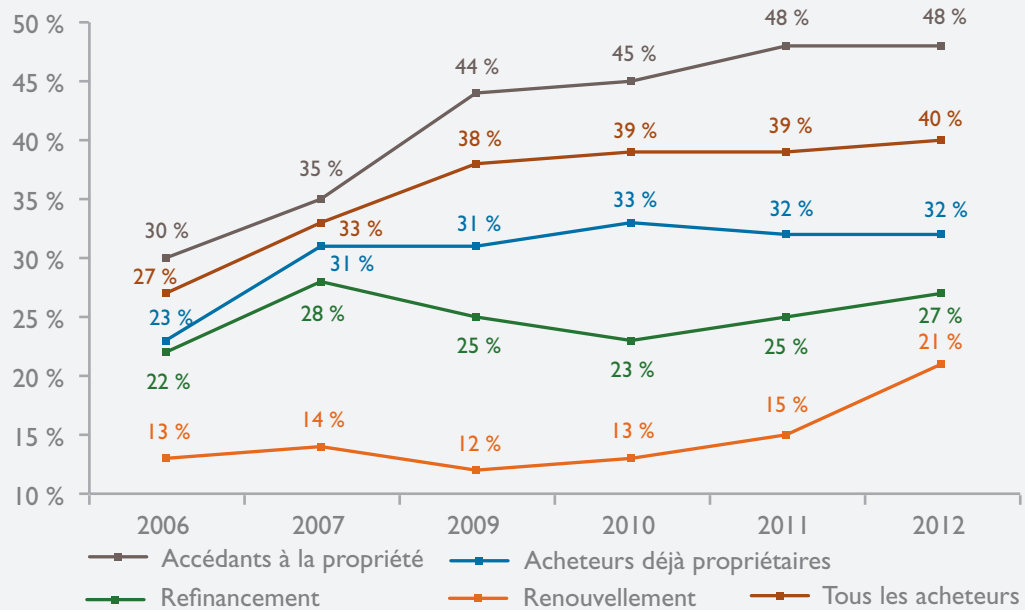
Dans le cas des prêteurs comme des courtiers, la négociation d'un prêt hypothécaire se fait encore surtout dans le cadre de rencontres en personne (68 % pour les prêteurs et 51 % pour les courtiers) et, loin derrière, par voie téléphonique (18 % pour les prêteurs et 21 % pour les courtiers). La majorité des emprunteurs hypothécaires ont déclaré être satisfaits de l'expérience vécue avec leur prêteur ou courtier (83 % pour les prêteurs et 77 % pour les courtiers).



### La plupart des emprunteurs hypothécaires demeurent fidèles envers leur prêteur



### Les courtiers maintiennent leur part du marché



## LE SUIVI APRÈS LA TRANSACTION CONTINUE D'ÊTRE UN IMPORTANT FACTEUR DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET DE PRODUCTION D'ÉVENTUELLES TRANSACTIONS FUTURES

Dans l'enquête de 2012, 46 % des emprunteurs ont déclaré qu'un conseiller en prêts hypothécaires a communiqué avec eux après la conclusion de leur transaction hypothécaire. Dans le cas de ceux qui ont fait directement appel à un prêteur, c'est 42 % qui ont indiqué un suivi de la part de ce dernier après la transaction, tandis que pour ceux qui ont eu recours à un courtier, la proportion est de 55 %. Le suivi est effectué le plus souvent par téléphone (57 % pour les prêteurs et 42 % pour les courtiers) ou, en deuxième position, par courriel (23 % et 29 %, respectivement). Le suivi vise essentiellement à remercier le client (58 % pour les prêteurs et 66 % pour les courtiers) ou à confirmer la clôture de la transaction (43 % et 33 % respectivement).

Les emprunteurs hypothécaires avaient une grande estime pour leur courtier ou prêteur suivant le processus

hypothécaire, et en effectuant un tel suivi, ces derniers pourront en tirer grand profit. Environ deux tiers des emprunteurs qui ont été contactés ont indiqué être totalement satisfaits des services qu'ils ont reçus de leur prêteur ou courtier. Comparativement, la proportion est de seulement quatre sur dix parmi les emprunteurs auprès desquels il n'y avait pas eu de suivi.

De même, le suivi après transaction augmente fortement la probabilité qu'un emprunteur retourne à son prêteur ou courtier à l'occasion de la prochaine transaction. Parmi ceux auprès desquels il y a eu un suivi, environ 60 % se déclarent totalement d'accord qu'ils feront de nouveau appel à leur prêteur ou courtier dans le futur, comparativement à seulement un tiers dans le cas de ceux auprès desquels il n'y a pas eu de suivi.

L'importance de la satisfaction de l'emprunteur est démontrée encore une fois par la constatation que 83 % des clients des courtiers et 82 % des clients des prêteurs qui ont dit être totalement d'accord qu'ils étaient satisfaits de l'expérience vécue avec leur courtier ou prêteur disent également être totalement d'accord qu'ils feront appel au même courtier ou prêteur pour leur prochaine transaction.

**60%** des emprunteurs contactés se déclarent totalement d'accord qu'ils feront de nouveau appel à leur prêteur ou courtier dans le futur





## LES ACHETEURS RÉCENTS MENTIONNENT AVOIR PRIS LES MOYENS NÉCESSAIRES POUR REMBOURSER LEUR PRÊT HYPOTHÉCAIRE PLUS TÔT

Comme lors de l'enquête de 2011, environ un tiers (31 %) a déclaré avoir effectué un paiement forfaitaire ou augmenté le montant de leur paiement régulier, ou les deux à la fois, afin de rembourser leur prêt hypothécaire plus tôt; la proportion était de 29 % lors de l'enquête de 2011. En outre, près de la moitié des acheteurs récents, soit 44 %, fixent leur paiement hypothécaire au-dessus du minimum exigé, en légère hausse par rapport à

l'année précédente (39 %). Cette constatation est la même partout au pays.

Outre cela, les acheteurs récents ont déclaré épargner ou réduire leurs autres dettes (autres que le prêt hypothécaire), ou les deux à la fois, à savoir : 61 % cotisent à un REER, 36 % font des placements hors REER et 43 % réduisent leur dette non hypothécaire. De plus, 62 % ont déclaré avoir cotisé à un compte d'épargne.

# 44%

des acheteurs récents fixent leur paiement hypothécaire au-dessus du minimum exigé

# 43%

réduisent leur dette non hypothécaire plus rapidement qu'il est nécessaire



## BIEN QUE LES INDICATEURS CONCERNANT LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE DES ACHETEURS RÉCENTS SOIENT FAVORABLES, IL RESTE ENCORE DES AMÉLIORATIONS À APPORTER

Dans le cadre de leurs recherches sur le processus d'obtention d'un prêt hypothécaire, environ quatre acheteurs récents sur dix (47 % des accédants et 33 % des acheteurs déjà propriétaires) ont effectué, sur l'Internet, une autoévaluation de leur situation financière.

Après le processus, plus de 80 % des acheteurs récents ont senti qu'ils avaient une bonne idée du montant de prêt hypothécaire convenant à leurs moyens et qu'ils avaient pris leur décision en sachant bien quelles étaient les options qui leur étaient offertes.

Pareillement aux résultats de l'enquête de 2011, 80 % des acheteurs récents ont affirmé établir un budget, « tout au moins dans une certaine mesure », et parmi ceux qui l'ont fait, la majorité a affirmé tenu compte des imprévus en,

par exemple, « évaluant dans un certain degré » les effets éventuels sur leur budget d'une hausse des taux d'intérêt (66 %), d'une perte de revenu (66 %) et d'une augmentation des dépenses (76 %).

Parmi les emprunteurs n'ayant pas de budget, quatre sur cinq (82 %) ont indiqué qu'ils se sentaient confiants d'avoir les connaissances pour pouvoir en établir un. Toutefois, près de la moitié n'étaient pas sûrs de savoir à qui s'adresser pour obtenir de l'aide afin d'établir le budget de leur ménage.

Bien que les résultats ci-dessus soient relativement positifs quant au niveau de littératie financière parmi les acheteurs récents, il est encore possible faire mieux. L'enquête révèle que 20 % des acheteurs récents n'ont pas de budget familial, et qu'un sur cinq (22 %) n'est pas sûr de savoir où aller pour obtenir des conseils en cas de difficultés financières.



Environ **4** acheteurs récents **sur 10**  
ont effectué, sur l'Internet, une autoévaluation  
de leur situation financière

## LES ACCÉDANTS À LA PROPRIÉTÉ SONT DIFFÉRENTS DES AUTRES EMPRUNTEURS ET ONT DES BESOINS PARTICULIERS

Les résultats de l'enquête révèlent que les accédants à la propriété ont certaines caractéristiques qui les distinguent des autres emprunteurs. L'une d'elles – ce qui n'est pas une surprise – est le fait d'être plus jeunes, une moyenne de 34 ans par rapport à 47 ans pour les acheteurs déjà propriétaires, les autres étant un recours plus grand aux courtiers en prêts hypothécaires, une moins grande fidélité envers son prêteur, le fait plus marqué de commencer par s'informer auprès d'un membre de la famille ou d'un ami et l'influence plus grande des membres de la famille.

Les autres éléments qui distinguent les accédants sont un plus grand recours aux ressources en ligne pour s'informer sur les produits et le processus hypothécaires et une plus grande utilisation des appareils portables et des réseaux

sociaux, compte tenu, sans aucun doute, de l'âge plus bas de ces emprunteurs.

Comme indiqué, ils consacrent plus de temps à leurs recherches en matière hypothécaire. En revanche, ils se sentent moins confiants que les autres emprunteurs de comprendre les répercussions d'une hausse des taux d'intérêt ou de cerner la décision elle-même relative au prêt hypothécaire. Encore une fois, ces constatations confirment l'utilité pour les conseillers en prêts hypothécaires et d'autres de consacrer du temps à l'élargissement des connaissances et, par voie de conséquence, à l'augmentation du niveau de confiance des accédants à la propriété, par le biais de diverses activités favorisant la littératie financière.

## À PROPOS DE L'ENQUÊTE

En février et mars 2012, la SCHL a réalisé une enquête en ligne auprès de 3 502 emprunteurs hypothécaires récents – tous principaux décideurs –, qui ont entrepris une transaction à l'intérieur des 12 derniers mois.

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. Les constatations de l'Enquête représentent l'opinion des emprunteurs.

### 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 ont acheté une maison 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 signifie qu'ils ont contracté leur emprunt actuel auprès du prêteur avec lequel ils ont fait affaire initialement. Pour les accédants, cela signifie qu'ils ont obtenu leur prêt hypothécaire actuel auprès de l'établissement financier avec lequel ils faisaient le plus affaire au moment où ils ont contracté leur emprunt actuel.

# www.schl.ca/enquete2012



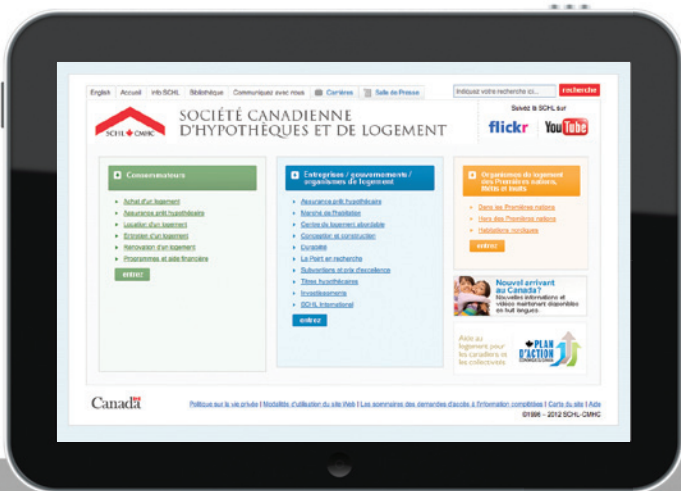
La SCHL offre des outils en ligne et une vaste gamme de renseignements sur l'habitation qui aident les Canadiens à prendre des décisions éclairées et responsables, leur permettant ainsi de satisfaire leurs besoins en matière de logement. Consultez ces ressources dès aujourd'hui et familiarisez-vous avec la mine d'information sur les prêts hypothécaires et l'habitation conçue tout spécialement pour vous et vos clients.

## 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!



© 2012 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; leurs 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.