



■ 2014

ENQUÊTE AUPRÈS
DES EMPRUNTEURS
HYPOTHÉCAIRES

Canada 

La clé qui ouvre de nouvelles portes


SCHL  CMHC
AU CŒUR DE L'HABITATION

ENQUÊTE 2014 AUPRÈS DES EMPRUNTEURS HYPOTHÉCAIRES – POINTS SAILLANTS

En mars et en avril 2014, la SCHL a sondé en ligne 3 584 emprunteurs hypothécaires récents – tous principaux décideurs – ayant contracté ou renouvelé un emprunt hypothécaire ou obtenu un prêt de refinancement au cours des 12 derniers mois. De ce nombre, 55 % ont renouvelé leur prêt, 22 % ont demandé un prêt de refinancement et 23 % ont contracté un prêt achat. La SCHL effectue cette enquête depuis 1999.

RECHERCHE DE RENSEIGNEMENTS EN LIGNE SUR LES PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

- La majorité des emprunteurs hypothécaires (78 %) ont eu recours à des sources en ligne pour obtenir de l'information sur les différentes options et modalités des prêts hypothécaires. Les ressources qu'ils ont consultées étaient les sites Web de prêteurs (60 %), les sites Web de courtiers en prêts hypothécaires (25 %) et ces deux types de sites Web (16 %).
- Près des trois quarts (73 %) des emprunteurs ayant fait des recherches d'informations en ligne ont utilisé un calculateur hypothécaire. Plus de la moitié (57 %) ont employé un calculateur sur le site Web d'un prêteur, 21 %, un calculateur sur le site Web d'un courtier, 16 %, un calculateur sur le site Web d'une agence immobilière, et 15 %, un calculateur de la SCHL. Fait à souligner, 66 % ont utilisé un calculateur pour établir le montant de leurs versements hypothécaires, et près du tiers ont employé un calculateur hypothécaire comparatif (35 %) ou un calculateur de capacité d'emprunt hypothécaire (32 %).
- En 2014, 22 % des emprunteurs ayant eu recours au Web ont utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information sur les prêts hypothécaires (contre 14 % en 2013). Bien que Facebook soit le plus utilisé avec 55 % des utilisateurs de médias sociaux qui se tournent vers cette plateforme, YouTube et les blogues sont considérés comme parmi les plus utiles (42 % et 40 % d'utilisateurs, respectivement, les ont jugés comme étant très utiles).
- L'emploi d'appareils mobiles pendant le processus de recherche était plus courant chez les emprunteurs âgés de 18 à 34 ans (25 %).
- Vingt-six pour cent des emprunteurs utilisant un appareil mobile ont eu recours à une application mobile liée aux prêts hypothécaires. La moitié des applications mobiles utilisées étaient fournies par un prêteur, et 31 %, par un courtier. Près de la moitié (47 %) de toutes les applications était dotée d'un calculateur hypothécaire.

PROCESSUS HYPOTHÉCAIRE

- En recherchant un prêt hypothécaire, les acheteurs récents ont communiqué avec au moins un prêteur (52 %) ou un courtier (41 %) pour en savoir davantage sur les options hypothécaires. En moyenne, ils ont communiqué avec 2,9 prêteurs et 2,0 courtiers.

- Globalement, avant de prendre leur décision, les emprunteurs hypothécaires ayant fait appel à un courtier ont discuté plus longtemps avec ce dernier (4,6 semaines en moyenne) que les emprunteurs ayant fait appel à un prêteur (2,9 semaines en moyenne).
- L'attention portée à la satisfaction de la clientèle du début à la fin du processus d'achat peut avoir d'importantes répercussions sur les perspectives d'affaires. Parmi les emprunteurs hypothécaire s'étant déclarés « entièrement satisfaits » avec leur conseiller en prêt hypothécaire, près des trois quarts se sont dits « entièrement » prêts à faire de nouveau appel à lui (77 %). Par comparaison, 13 % seulement des emprunteurs s'étant déclarés « plutôt satisfaits » avec leur conseiller se sont dits « entièrement » prêts à faire de nouveau appel à lui.

PART DE MARCHÉ DES COURTIER ET SERVICES RENDUS

- La part de marché des courtiers en prêts hypothécaires est en hausse dans la plupart des segments. De fait, les courtiers ont négocié 48 % des prêts octroyés aux accédants à la propriété, 40 % des prêts octroyés aux acheteurs déjà propriétaires, 32 % des prêts de refinancement et 23 % des renouvellements de prêt.
- Les courtiers en prêts hypothécaires ont présenté plus d'une offre à leurs clients, soit, en moyenne, 2,4 offres provenant de différents prêteurs. Bien que la moitié des emprunteurs hypothécaire se soient déclarés satisfaits de ce chiffre, 30 % d'entre eux auraient préféré que leur courtier leur présente davantage d'options.
- Les courtiers en prêts hypothécaires ont une influence sur l'offre retenue par l'emprunteur. Les deux tiers des emprunteurs (67 %) ont déclaré que leur courtier leur avait conseillé d'accepter une offre particulière, et la majorité d'entre eux (89 %) ont suivi son conseil.
- Globalement, les acheteurs récents étaient satisfaits du travail de leur courtier (74 %), près de la moitié (47 %) s'en étant déclarés « entièrement satisfaits », et 27 %, « plutôt satisfaits ».

FIDÉLITÉ AUX PRÊTEURS ET CANAL

- Comme nous l'avons observé au cours des années précédentes, la plupart des emprunteurs sont demeurés fidèles à leur prêteur. Ceci est particulièrement vrai des emprunteurs hypothécaire ayant renouvelé leur prêt hypothécaire (84 %). Les accédants à la propriété continuent de présenter le plus faible taux de fidélité, 54 % d'entre eux ayant obtenu leur prêt hypothécaire actuel auprès de l'établissement financier auquel ils avaient le plus recours au moment de contracter cet emprunt.
- Les taux d'intérêt ont constitué le principal facteur pour changer de prêteur ou pour demeurer fidèle. Quelque 4 emprunteurs hypothécaire sur 10 ont déclaré que la raison principale de demeurer fidèles à leur prêteur (41 %) ou en avoir choisi un autre (43 %) était les taux d'intérêt. Ils ont également déclaré que la relation établie avec leur prêteur (52 %) ou des questions d'ordre pratique (40 %) avait constitué la raison principale ou secondaire de leur décision de rester fidèle à leur prêteur.
- Fait notable, on a observé dans tous les segments qu'environ 60 % des emprunteurs hypothécaires ayant changé de prêteur avaient fait appel à un courtier.
- Trente-neuf pour cent des acheteurs récents ont négocié leur prêt hypothécaire actuel avec un spécialiste itinérant des prêts hypothécaires, 34 %, avec une succursale bancaire, et 24 %, avec un conseiller en planification financière du prêteur. Quel que soit le canal utilisé, la majorité de ces acheteurs (83 %) se sont dits satisfaits de leur prêteur (entièrement satisfaits : 47 %; plutôt satisfaits : 36 %). Les spécialistes itinérants des prêts hypothécaires ont généré un taux de satisfaction de 85 %, les conseillers en planification financière, 82 %, et les succursales bancaires, 81 %.

EXPÉRIENCE DE RENOUELEMENT

- La majorité (59 %) des emprunteurs ayant renouvelé leur prêt hypothécaire l'ont fait avant la date prévue. Parmi eux, près des deux tiers environ l'ont renouvelé dans les 3 mois précédant cette date, 15 %, de 4 à 6 mois à l'avance, et 10 %, plus de 6 mois à l'avance.
- Soixante quatre pour cent de ces emprunteurs étaient entièrement satisfaits d'avoir renouvelé leur prêt avant la date prévue.
- Parmi les emprunteurs ayant renouvelé leur prêt hypothécaire à l'avance, la majorité (56 %) ont agi ainsi pour éviter une augmentation prévue des taux d'intérêt, et 18 % ont pris cette décision sur la recommandation de leur conseiller en prêts hypothécaires.

CONSEILS REÇUS DES CONSEILLERS EN PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

- Tout au long du processus d'obtention d'un prêt hypothécaire, les acheteurs récents ont reçu de leur conseiller en prêts hypothécaires une vaste gamme d'informations liées aux

prêts hypothécaires. Dans la plupart des cas (79 %), les conseils reçus portaient sur les modalités des prêts, notamment sur la différence entre le taux d'intérêt fixe et le taux variable. Soixante-douze pour cent des acheteurs récents ont indiqué avoir reçu des conseils relatifs au montant du prêt hypothécaire qui pourrait leur être octroyé. Ils étaient également 72 % à avoir reçu des conseils sur les stratégies de gestion hypothécaire à court et à long terme.

- Bien que la vaste majorité des acheteurs récents aient indiqué avoir reçu un conseil de ce type, la moitié d'entre eux seulement l'ont qualifié de « très utile ».
- Fournir des conseils sur les stratégies de gestion hypothécaire à long terme peut hausser de 70 % la proportion d'emprunteurs « entièrement satisfaits » (33% qui n'ont pas reçu ce genre de conseil versus 56 % ayant reçu ce genre de conseil), en plus d'augmenter de 55% les perspectives d'affaire. Trente et un pour cent de ceux qui n'ont pas reçu ce genre de conseil sont « entièrement d'accord » qu'ils auront recours à leur conseiller en prêts hypothécaires pour négocier leur prochain prêt hypothécaire, comparé à 48 % chez les personnes qui ont reçu ce genre de conseils.

SUIVI EFFECTUÉ APRÈS LA TRANSACTION

- Cinquante et un pour cent des emprunteurs hypothécaires ayant eu recours à un courtier et 35 % de ceux ayant eu recours à un prêteur ont été contactés par leur conseiller en prêts hypothécaires après la transaction. Le suivi est effectué le plus souvent par téléphone (69 % pour les prêteurs et 45 % pour les courtiers) ou, en deuxième position, par courriel (15 % et 25 %, respectivement). De façon générale, ces communications ont lieu dans le mois suivant la clôture de la transaction.
- Dans la plupart des cas, le suivi vise essentiellement à remercier le client (58 % pour les prêteurs et 60 % pour les courtiers) ou à confirmer la clôture de la transaction (40 % et 37 %, respectivement).
- Moins de la moitié des emprunteurs hypothécaires (43 %) étaient entièrement d'accord que le suivi effectué après la transaction avait été très utile.
- Les renseignements que les emprunteurs hypothécaires auraient souhaité recevoir après la transaction portent notamment sur les stratégies financières de gestion hypothécaire à long terme (29 % pour les clients des prêteurs et 32 % pour ceux des courtiers), le marché de l'habitation (15 % et 27 %), la gestion des difficultés financières (15 % et 23 %) et les placements (15 % et 23 %).
- Le suivi après transaction peut hausser près de 60 % les perspectives d'affaires. Ainsi, seuls 35 % des emprunteurs n'ayant pas bénéficié d'un suivi se sont dits entièrement prêts à faire appel à leur conseiller pour contracter leur prochain prêt hypothécaire, contre 55 % des emprunteurs ayant bénéficié de ce suivi.

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 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 au moment de contracter leur emprunt actuel.

www.schl.ca/enquetes

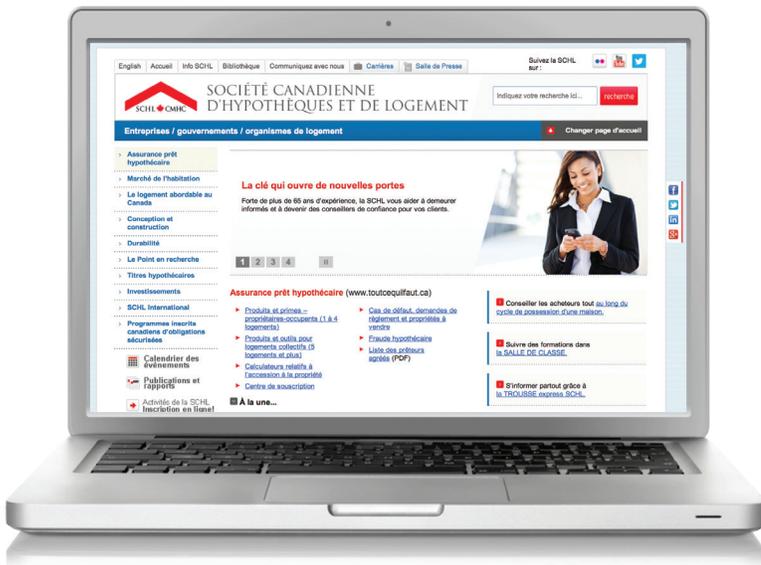
La SCHL offre des outils en ligne et une vaste gamme de renseignements sur l'habitation qui aident les Canadiens à prendre des décisions éclairées et responsables, leur permettant ainsi de satisfaire leurs besoins en matière de logement.

toutcequifaut.ca

Consultez toutcequifaut.ca et vous y trouverez une mine d'information sur les prêts hypothécaires et l'habitation. Forte de plus de 65 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!



© 2014 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.

