



■ 2015

ENQUÊTE AUPRÈS
DES EMPRUNTEURS
HYPOTHÉCAIRES

Canada 

La clé qui ouvre de nouvelles portes


SCHL  CMHC
AU CŒUR DE L'HABITATION

ENQUÊTE 2015 AUPRÈS DES EMPRUNTEURS HYPOTHÉCAIRES – POINTS SAILLANTS

En mars 2015, la SCHL a sondé en ligne 3 510 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. Parmi eux, 58 % ont renouvelé leur prêt, 20 % ont demandé un prêt de refinancement et 22 % ont contracté un prêt achat. 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 EN LIGNE SUR LES PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

- La recherche en ligne continue d'être la méthode privilégiée pour obtenir des renseignements sur les prêts hypothécaires : 78 % des emprunteurs hypothécaires ayant eu recours à diverses sources en ligne pour obtenir de l'information sur les différentes options et modalités.
- Les ressources qu'ils ont consultées étaient les sites Web de certains prêteurs (56 %), les sites Web de certains courtiers en prêts hypothécaires (24 %) ou ces deux types de sites Web (15 %). Pour trouver le site Web d'un prêteur ou d'un courtier, les deux tiers des emprunteurs ont utilisé un moteur de recherche, comme Google par exemple. Une forte majorité a aussi simplement visité le site Web de son prêteur (69 %), tandis que 47 % ont visité directement le site Web de leur courtier. Un nombre important d'emprunteurs se sont aussi fondés sur une recommandation d'un membre de leur famille ou d'un ami – 49 % pour connaître des sites Web de courtiers et 43 %, des sites Web de prêteurs. Seulement le quart environ des emprunteurs hypothécaires ont indiqué avoir trouvé le site Web de leur prêteur (23 %) ou celui de leur courtier (28 %) grâce à de la publicité en ligne.
- Comme les années précédentes, la majorité des emprunteurs hypothécaires qui ont consulté des sources en ligne ont utilisé un calculateur hypothécaire (70 %). La moitié (51 %) a employé un calculateur provenant du site Web d'un prêteur et 16 %, un calculateur provenant du site Web d'un courtier. Les emprunteurs ont également utilisé les calculateurs en ligne du site Web de la SCHL (15 %) et des calculateurs fournis par des courtiers immobiliers ou des planificateurs financiers (13 % dans chaque cas). Les emprunteurs ont le plus souvent utilisé le calculateur servant à établir le montant des paiements hypothécaires (62 %), tandis qu'environ le tiers a employé un calculateur hypothécaire comparatif (35 %) ou un calculateur de capacité d'emprunt hypothécaire (34 %).
- L'emploi des médias sociaux pour obtenir des renseignements sur les prêts hypothécaires est demeuré stable, à 20 %. Facebook (53 %), les blogues (27 %) et les forums (26 %) sont encore les plates-formes les plus utilisées par ceux qui se sont tournés vers les médias sociaux. Les plates-formes que les emprunteurs hypothécaires ont jugées très utiles sont notamment les forums en ligne (40 %), LinkedIn (37 %) et YouTube (36 %).
- L'accès aux renseignements sur les prêts hypothécaires au moyen d'appareils mobiles en est encore aux premiers stades : seulement 17 % des emprunteurs y ont eu recours pour s'informer en ligne. La tablette est l'appareil mobile le plus utilisé (58 %) par les personnes qui emploient cette technologie.

- Vingt-deux pour cent des emprunteurs utilisant un appareil mobile ont eu recours à une application mobile liée aux prêts hypothécaires. Dans 43 % des cas, l'application mobile employée était fournie par un prêteur, et dans 30 % des cas, par un courtier. Plus de la moitié (53 %) des applications utilisées étaient dotées d'un calculateur hypothécaire.

PART DE MARCHÉ DES COURTIERS ET RECOURS

- On observe une tendance à la hausse relativement à la part de marché des courtiers dans la plupart des segments, plus particulièrement celui des acheteurs déjà propriétaires, où la part de marché des courtiers est passée de 32 % en 2012 à 42 % en 2015. Pendant cette même période, la part de marché s'est également accrue parmi les accédants à la propriété (de 48 à 55 %) et les clients qui refinançaient leur prêt (de 27 à 33 %). Parmi les clients qui renouvelaient leur prêt, la part de marché des courtiers est demeurée stable, à environ 21 %.
- Globalement, les acheteurs récents étaient satisfaits du travail de leur courtier (79 %), près de la moitié (47 %) s'en étant déclarés entièrement satisfaits, et 32 %, plutôt satisfaits.
- Environ les trois quarts des clients des courtiers en prêts hypothécaires ont indiqué qu'ils auraient sans doute recours aux services du même courtier plus tard (72 %) ou qu'ils le recommanderaient probablement aux membres de leur famille ou à des amis (73 %).
- Bien que les courtiers suscitent un niveau élevé de satisfaction de la part de leurs clients, 17 % des clients ont indiqué avoir changé de courtier au cours du processus hypothécaire. Comme on pouvait s'y attendre, l'obtention d'un meilleur taux ou de modalités plus avantageuses était la principale raison expliquant le changement de courtier (35 %).

FIDÉLITÉ AUX PRÊTEURS ET CANAUX

- La plupart des emprunteurs sont demeurés fidèles à leur prêteur, plus particulièrement les emprunteurs ayant renouvelé leur prêt hypothécaire (86 %). Cette année, la fidélité des acheteurs déjà propriétaires s'est établie à 77 %, comparativement à 67 % l'an dernier. Les accédants à la propriété continuent de présenter le plus faible taux de fidélité. Seulement 47 % d'entre eux ont obtenu leur prêt hypothécaire actuel auprès de l'établissement financier auquel ils avaient le plus recours au moment de contracter cet emprunt (54 % en 2014).
- Bien que le taux d'intérêt demeure la principale raison pour laquelle les emprunteurs changent de prêteur (63 %), 58 % ont tout de même indiqué les relations existantes comme la principale raison pour laquelle ils ont conservé leur prêteur.

- Les courtiers en prêts hypothécaires ont aussi une incidence sur la fidélité des clients envers leur prêteur. Parmi les clients qui ont changé de prêteur, six sur dix ont opté pour un courtier.
- Quarante-deux pour cent des acheteurs d'habitations récents ont négocié leur prêt hypothécaire actuel avec un spécialiste itinérant des prêts hypothécaires; 32 %, avec la succursale d'un prêteur et 22 %, avec un planificateur financier chez un prêteur. Quel que soit le canal utilisé, la majorité des acheteurs récents (79 %) se sont dits satisfaits de l'expérience avec leur prêteur (42 % étaient tout à fait d'accord avec l'énoncé sur la satisfaction et 37 %, plutôt d'accord). Chez les acheteurs récents, le degré de satisfaction à l'égard du prêteur se répartit comme suit : spécialistes itinérants des prêts hypothécaires, 84 %; succursales, 77 % et planificateurs financiers, 76 %.
- La majorité des emprunteurs ayant fait appel directement à un prêteur ont indiqué qu'ils auraient probablement de nouveau recours à celui-ci plus tard (76 %) ou qu'ils le recommanderaient probablement aux membres de leur famille ou à leurs amis (69 %).

OFFRE DE PRODUITS PAR LES CONSEILLERS EN PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

- Au moment de l'obtention de leur prêt hypothécaire actuel, environ quatre emprunteurs sur dix se sont aussi fait offrir d'autres types de produits financiers par leur conseiller en prêts hypothécaires (39 % des clients des courtiers et 42 % des clients des prêteurs). Dans la plupart des cas, l'assurance vie hypothécaire et la marge de crédit étaient les produits financiers le plus souvent offerts. En fait, 78 % des clients des prêteurs et 72 % des clients des courtiers ont indiqué s'être fait offrir de l'assurance vie hypothécaire, et 66 % des clients des prêteurs et 48 % des clients des courtiers ont indiqué s'être fait offrir une marge de crédit.
- Toutefois, parmi les produits qui ont été offerts aux emprunteurs pendant qu'ils obtenaient leur prêt hypothécaire, la marge de crédit (65% pour les utilisateurs des courtiers et des prêteurs) et la carte de crédit (58% pour les utilisateurs des courtiers et 49% pour les utilisateurs des prêteurs) sont les deux produits les plus souvent acceptés.

PROCESSUS DE RENOUVELLEMENT

- Sept personnes qui renouvelaient leur prêt sur dix (71 %) ont été informées à l'avance par leur prêteur hypothécaire que la date du renouvellement approchait. Parmi ces personnes, près des deux tiers ont été informés dans les trois mois précédant le renouvellement prévu.
- Seulement un quart (23 %) des emprunteurs ont indiqué qu'un courtier en prêts hypothécaires avait communiqué avec eux au sujet du renouvellement à venir. Par contre, parmi ceux qui avaient été joints à ce sujet, 42 % ont effectivement confié leur renouvellement à un courtier.
- La majorité (60 %) des emprunteurs ayant renouvelé leur prêt hypothécaire l'ont fait avant la date prévue. Parmi eux, près des deux tiers (62 %) l'ont renouvelé dans les trois mois précédant cette date et 80 %, dans les six mois.
- La plupart (61 %) de ces emprunteurs étaient « entièrement satisfaits » d'avoir renouvelé leur prêt avant la date prévue.

- La principale raison du renouvellement anticipé était d'éviter une augmentation prévue des taux d'intérêt (55 %). Par ailleurs, 19 % des emprunteurs ont indiqué avoir pris cette décision parce que leur conseiller en prêts hypothécaires les avait convaincus que c'était la bonne chose à faire.
- Près de la moitié de tous les emprunteurs ayant renouvelé leur prêt ont négocié des modalités différentes de celles qui étaient présentées dans leur avis de renouvellement.
- L'offre de conseils pendant le processus de renouvellement peut avoir une incidence très favorable sur la fidélisation et la satisfaction du client. En effet, des conseils concernant la possibilité de garder le versement au même niveau afin de réduire la période d'amortissement peuvent entraîner une augmentation de 66 % de la probabilité que l'emprunteur ait recours au même conseiller en prêts hypothécaires une prochaine fois et de 55 % la satisfaction du client.
- Les emprunteurs qui renouvellent leur prêt prennent des mesures pour rembourser leur emprunt hypothécaire plus tôt. En fait, 49 % fixent leur paiement hypothécaire au-dessus du minimum exigé. Trente-deux pour cent ont soit versé un montant forfaitaire, soit augmenté leurs paiements réguliers, ou les deux à la fois, depuis le dernier renouvellement de leur emprunt hypothécaire.
- Au cours de la dernière année, 64 % des emprunteurs qui ont renouvelé leur prêt ont cotisé soit à un REER, soit à un compte d'épargne libre d'impôt.

SUIVI EFFECTUÉ APRÈS LA TRANSACTION

- Cinquante pour cent des emprunteurs ayant eu recours à un courtier et 34 % de ceux ayant eu recours à un prêteur ont été joints par leur conseiller en prêts hypothécaires après la transaction. Le suivi est effectué le plus souvent par téléphone (65 % pour les prêteurs et 40 % pour les courtiers) ou, au deuxième rang, par courriel (20 % et 31 %, 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 (49 % pour les prêteurs et 63 % pour les courtiers) ou à confirmer la clôture de la transaction (38 % et 34 %, respectivement).
- Seulement quatre emprunteurs hypothécaires sur dix (41 %) étaient « tout à fait d'accord » pour dire que le suivi fait par leur conseiller en prêts hypothécaires après la transaction avait été 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 (25 % pour les clients des prêteurs et 32 % pour ceux des courtiers), le marché de l'habitation (13 % et 21 %), la gestion des difficultés financières (14 % et 20 %) et les placements (14 % et 17 %).
- Le suivi après transaction peut hausser de près de 53 % la fidélisation de la clientèle. Seulement 36 % des clients qui n'ont pas fait l'objet d'un suivi après la transaction sont « tout à fait d'accord » pour dire qu'ils auront probablement recours au même prêteur ou courtier pour leur prochaine transaction hypothécaire. Ce pourcentage passe à 55 % chez les clients avec qui l'on a communiqué.

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.

schl.ca/enquetes

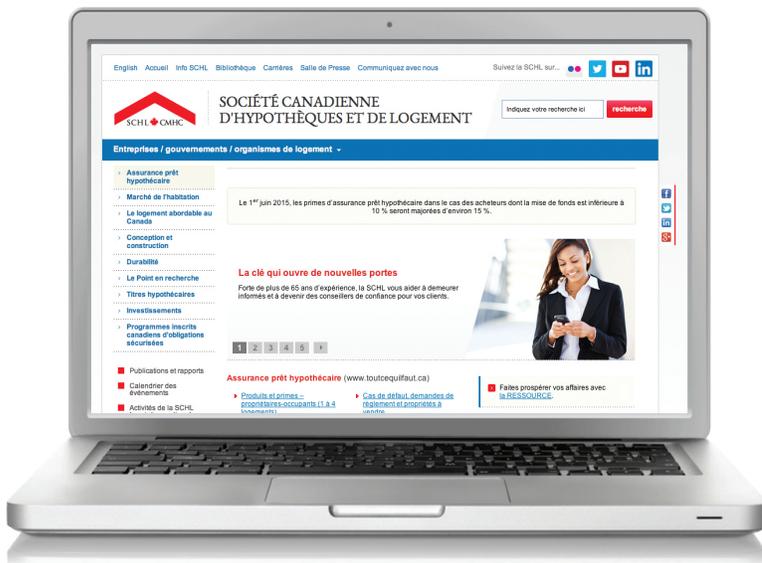
La SCHL offre des outils en ligne et une vaste gamme de renseignements sur l'habitation qui aident les Canadiens à prendre des décisions éclairées et responsables, leur permettant ainsi de satisfaire leurs besoins en matière de logement.

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!



© 2015 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.



Enquête 2015 auprès des emprunteurs hypothécaires

RECHERCHE DE RENSEIGNEMENTS EN LIGNE

78 %
des emprunteurs hypothécaires ont fait des RECHERCHES EN LIGNE

SITES WEB CONSULTÉS

56 % Sites de prêteurs
24 % Sites de courtiers
15 % Les deux

70 % ont utilisé un CALCULATEUR HYPOTHÉCAIRE

Sources	Utilisation
51 % Prêteurs	62 % ont établi leurs versements
16 % Courtiers	35 % ont comparé des produits hypothécaires
15 % SCHL	34 % ont calculé la capacité d'emprunt
13 % Courtiers immobiliers	
13 % Planificateurs financiers	

20 % ont eu RECOURS AUX MÉDIAS SOCIAUX

Plus populaires

facebook 53 %
Blogues 27 %
Forums 26 %



22 % ont utilisé des applis liées aux prêts hypothécaires

43 % offertes par un prêteur

30 % offertes par un courtier

53 % avaient un calculateur hypothécaire

EXPÉRIENCE AUPRÈS DU CONSEILLER EN PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

Sont **DEMEURÉS FIDÈLES** à leur prêteur

86 % des emprunteurs ayant renouvelé

77 % des acheteurs déjà propriétaires

47 % des accédants à la propriété

63 % des emprunteurs ont **CHANGÉ** de prêteur pour avoir un meilleur taux

58 % ont **CONSERVÉ** leur prêteur à cause de la relation existante

79 % des acheteurs récents satisfaits de leur **PRÊTEUR**

(42 % « tout à fait d'accord »
37 % « plutôt d'accord »)

Parmi les clients des prêteurs...

76 % auraient de nouveau recours à leur **PRÊTEUR**

69 % recommanderaient leur **PRÊTEUR** à leur entourage

79 % des acheteurs récents satisfaits de leur **COURTIER**

(47 % « tout à fait d'accord »
32 % « plutôt d'accord »)

Parmi les clients des courtiers...

72 % auraient de nouveau recours à leur **COURTIER**

73 % recommanderaient leur **COURTIER** à leur entourage

17 % des clients des courtiers ont **CHANGÉ** de courtier au cours du processus

35 % ont changé pour obtenir un meilleur taux

PART DE MARCHÉ DES COURTIERS TENDANCE À LA HAUSSE dans la plupart des segments

Par exemple La part de marché des acheteurs déjà propriétaires est maintenant de **42 %**



RENOUVELLEMENT DU PRÊT



71 % des emprunteurs ayant **RENOUVELÉ** ont été informés par leur prêteur que **LE RENOUVELLEMENT APPROCHAIT**

60 % ont renouvelé **avant** la date prévue

55 % l'ont fait pour éviter **une hausse du taux**

49 %

ONT NÉGOCIÉ des modalités autres que celles dans l'avis de renouvellement

L'offre de conseils, p. ex. « **garder le même versement pour réduire la période d'amortissement** »

peut entraîner une augmentation de

66 % de la probabilité de **fidélisation**

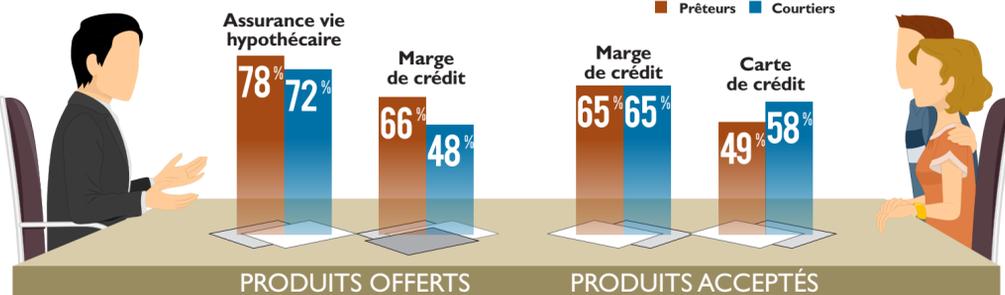
ET DE 55 % de la probabilité de **satisfaction du client**

49 % de ceux qui ont renouvelé leur prêt ont **fixé leurs paiements au-dessus** du minimum exigé

32 % ont versé un **montant forfaitaire** ou augmenté leurs paiements

64 % ont cotisé à un **REER** ou à un **compte d'épargne libre d'impôt**

OFFRE DE PRODUITS ET SUIVI APRÈS LA TRANSACTION



Environ **4 SUR 10** conseillers ont offert **D'AUTRES PRODUITS FINANCIERS**

SEULS 50 % ayant eu recours à un **courtier** et **SEULS 34 %** ayant eu recours à un **prêteur** **ONT ÉTÉ JOINTS PAR LEUR CONSEILLER APRÈS LA TRANSACTION**

Les emprunteurs auraient aimé en savoir plus sur...

« les stratégies financières de gestion hypothécaire à long terme »
25 % Prêteurs 32 % Courtiers

« le marché de l'habitation »
13 % Prêteurs 21 % Courtiers

« la gestion des difficultés financières »
14 % Prêteurs 20 % Courtiers

« les placements »
14 % Prêteurs 17 % Courtiers

Le suivi après transaction peut hausser la probabilité de **fidélisation** de près de

53 %

