



Utilisation croissante d'internet pour trouver le prêt hypothécaire le plus avantageux

TORONTO, Ontario, 22 novembre 2004 – En 2004, la proportion des consommateurs qui se disent prêts à fournir des renseignements personnels lorsqu'ils présentent une demande de prêt hypothécaire par l'entremise du réseau Internet a doublé. Selon les résultats du sixième sondage annuel mené auprès des demandeurs de prêts hypothécaires au Canada, cette proportion est passée de 14 p. 100, en 1999, à 29 p. 100, aujourd'hui.

Ce sondage, réalisé par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), examine les comportements, les attitudes et les attentes des consommateurs qui cherchent à obtenir les modalités les plus avantageuses lorsqu'ils contractent, renouvellent ou refinancent un prêt hypothécaire.

« Les attitudes des consommateurs canadiens et leur façon d'obtenir un prêt hypothécaire ne cessent d'évoluer, car le secteur du crédit hypothécaire leur offre davantage de choix et de flexibilité », a indiqué Sharon Matthews, vice-présidente, Assurance et Titrisation, à la SCHL. « Ce sondage nous révèle que les consommateurs font davantage appel à la technologie, mais considèrent encore les relations personnelles comme un élément essentiel de la négociation d'un prêt hypothécaire. »

Voici quelques-uns des faits saillants du sondage de 2004 :

- 1. Hausse de l'utilisation d'Internet** – Aujourd'hui, près de la moitié des acheteurs regardent sur Internet pour trouver des informations concernant les prêts hypothécaires, contre 26 p. 100 en 1999. Outre l'utilisation accrue d'Internet à cette fin, les consommateurs sont plus nombreux à considérer le réseau Internet comme un outil leur permettant de trouver le prêt hypothécaire le plus avantageux. Au total, 49 p. 100 des consommateurs pensent qu'ils peuvent maintenant effectuer sans crainte des transactions sur Internet avec une institution financière réputée, comparativement à 28 p. 100 en 1999. Cependant, l'utilisation actuelle d'Internet pour effectuer des transactions hypothécaires demeure faible. En 2004, environ un dixième seulement des demandeurs de prêts hypothécaires ont fait appel à Internet pour payer leurs versements hypothécaires en ligne.
- 2. Façons plus pratiques de négocier un prêt hypothécaire** – En 2004, près d'un demandeur de prêt hypothécaire sur trois a réglé la plupart des modalités de son prêt hypothécaire de chez lui, au moyen d'une rencontre personnelle ou d'une conversation téléphonique avec son prêteur ou son courtier. Seulement 51 p. 100 ont négocié la plupart des modalités relatives à leur prêt hypothécaire en se rendant au bureau du prêteur.
- 3. Diminution du « magasinage »** – En 2004, seulement 40 p. 100 des acheteurs et 30 p. 100 des personnes qui ont renouvelé leur prêt hypothécaire se sont adressés à différents prêteurs afin d'obtenir l'offre la plus avantageuse. C'est le pourcentage le plus bas depuis que la SCHL a commencé à effectuer ce type de sondage, en 1999.

4. **Utilisation stable des courtiers en prêts hypothécaires** – Au Canada, environ un prêt hypothécaire sur quatre (26 p. 100) continue d'être négocié par l'entremise de courtiers en prêts hypothécaires. Toutefois, les accédants à la propriété font davantage appel aux courtiers, et ces derniers accaparent 32 p. 100 du marché. Le recours aux courtiers a diminué chez les personnes qui ont renouvelé leur prêt hypothécaire : 11 p. 100, en 2002, contre 6 p. 100, en 2004.

Le sondage de 2004 est fondé sur un échantillon aléatoire composé de 1 500 demandeurs de prêts hypothécaires. Cet échantillon était composé d'accédants à la propriété, d'acheteurs déjà propriétaires et de personnes ayant renouvelé ou refinancé leur prêt hypothécaire. Les résultats du sondage sont justes à 2,5 p. 100 près, 19 fois sur 20.

Renseignements :

Sharon Matthews
SCHL
(613) 748-2251

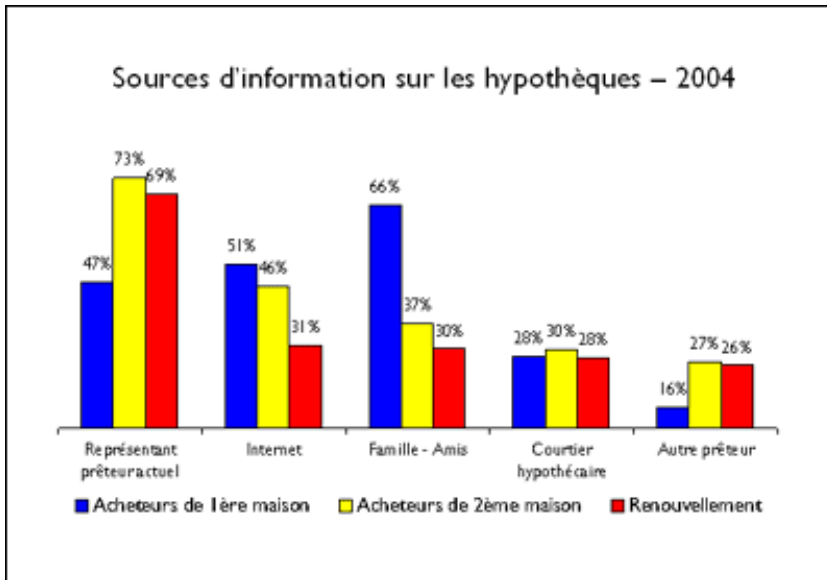
Document d'information

Enquête SCHL auprès des emprunteurs hypothécaires....Mieux comprendre les consommateurs actuels de prêts hypothécaires

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) a le plaisir de présenter les points saillants de l'enquête 2004 auprès des emprunteurs hypothécaires canadiens. Depuis 1999, cette étude présente un point de vue unique au Canada sur l'évolution des attitudes et des comportements des emprunteurs hypothécaires. L'étude décrit la dynamique des décisions prises par les consommateurs, les comportements de magasinage des prêts hypothécaires, le refinancement et la fidélité au prêteur. Elle analyse aussi l'utilisation des courtiers hypothécaires et des prêteurs et l'attitude des consommateurs à leur égard de même que le rôle joué par Internet. L'étude s'appuie sur un échantillon national aléatoire de consommateurs actifs de prêts hypothécaires qui effectuent l'achat de leur première maison, d'une deuxième maison, renouvellent ou refinancent leur prêt. Les résultats sont fiables avec une marge d'environ + ou - 2,5 %, 19 fois sur 20. Parmi les points saillants de l'étude cette année ...

L'utilisation d'Internet a presque doublé

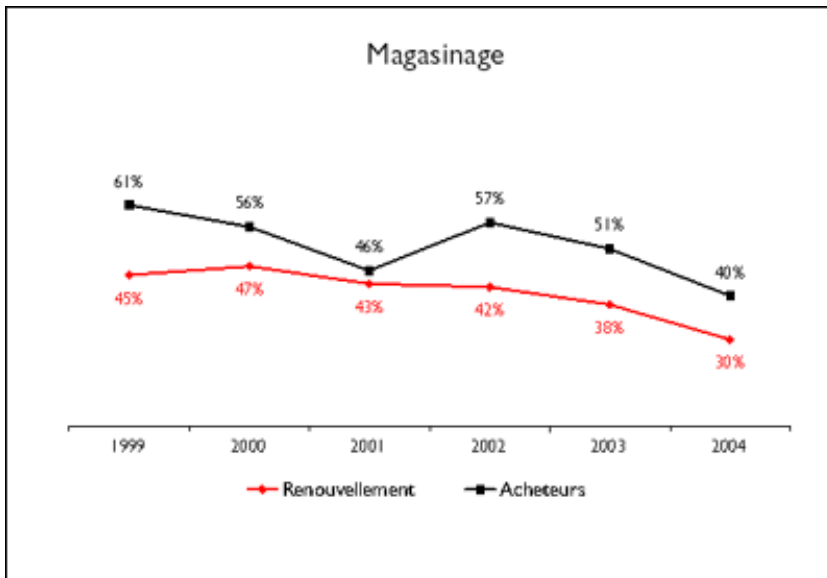
En 2004, les communications personnelles demeurent la principale source d'information des consommateurs. Les acheteurs déjà propriétaires et les consommateurs qui renouvellent se tournent principalement vers leur prêteur actuel alors que la source principale des acheteurs de première maison est leur famille et leurs amis.



48 % des acheteurs ont utilisé Internet pour obtenir de l'information hypothécaire, une augmentation très significative par rapport aux 26 % observés en 1999.

Le magasinage diminue

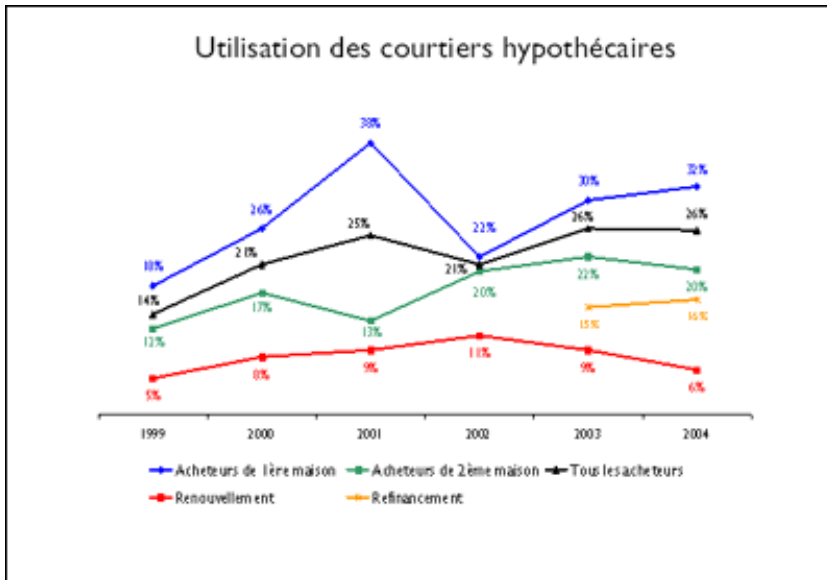
Le pourcentage de consommateurs qui magasinent de façon proactive a baissé régulièrement au cours des cinq dernières années.



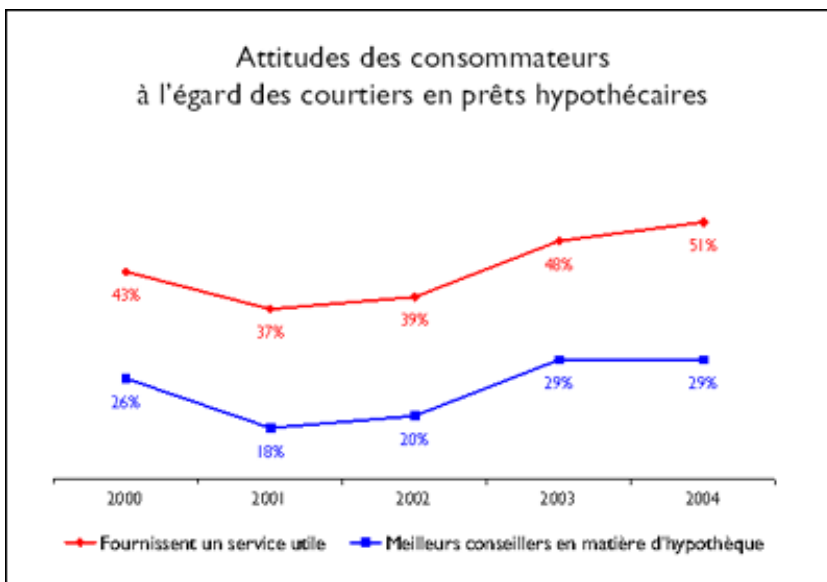
En 2004, seulement 40 % des acheteurs et 30 % des emprunteurs qui renouvellent ont magasiné pro activement pour obtenir des propositions de plusieurs prêteurs. C'est le niveau le plus bas depuis les débuts de l'enquête.

Les courtiers hypothécaires en progression chez les accédants mais en perte de vitesse sur le marché du renouvellement.

La part de marché des courtiers hypothécaires chez les acheteurs est restée stable à 26 %. Toutefois, la pénétration des courtiers chez les acheteurs de première maison est passée de 22 % à 32 % depuis 2002. L'utilisation des courtiers chez les emprunteurs qui renouvellent se situe à 6 % en baisse par rapport aux 11 % observés en 2002.

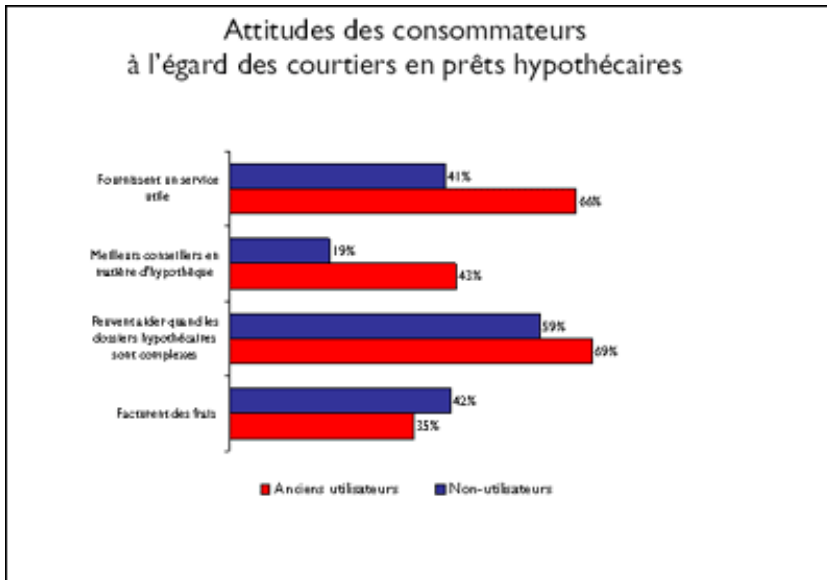


Les attitudes des consommateurs envers les courtiers se sont améliorées depuis 2001. Actuellement, 51 % des consommateurs considèrent que les courtiers fournissent un service utile quand ils traitent un dossier hypothécaire contre 37 % en 2001. 29 % des consommateurs disent que les courtiers sont parmi les meilleurs conseillers en matière hypothécaire en augmentation par rapport aux 18 % observés en 2001. Selon les résultats de l'étude 2004, un nombre significatif de consommateurs demeurent incertains quant au rôle exact des courtiers, 31 % pensent qu'ils travaillent pour les prêteurs



Les attitudes des consommateurs envers les courtiers sont significativement plus positives chez les consommateurs qui ont déjà utilisé un courtier hypothécaire. Les utilisateurs passés des courtiers sont plus susceptibles d'affirmer que les courtiers fournissent un service utile (66 % des utilisateurs contre 41 % des non utilisateurs) et que les courtiers sont parmi les meilleurs conseillers en matière d'hypothèques (43 % des utilisateurs contre 19 % des non utilisateurs). À l'inverse, les non utilisateurs sont plus susceptibles de penser que les courtiers facturent des honoraires (42 % des non utilisateurs contre 35 % des utilisateurs).

Toutefois, l'étude 2004 confirme que la grande majorité des consommateurs (72 %) n'utilisent les services des courtiers qu'une seule fois.



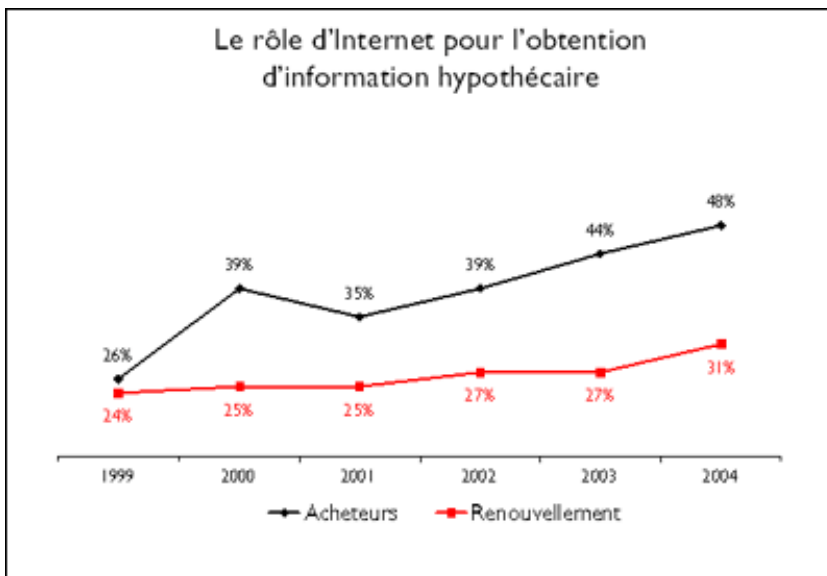
Le rôle d'Internet

L'utilisation d'Internet pour recueillir de l'information sur les hypothèques a atteint 48 % chez les acheteurs contre 26 % en 1999. Les acheteurs de première maison sont les plus grands utilisateurs à 51 %. Bien que la croissance de l'utilisation d'Internet chez les emprunteurs qui renouvellent soit lente, elle se situe maintenant à 31 %, une augmentation de 7 points par rapport au niveau observé en 1999.

L'utilisation d'Internet est beaucoup plus élevée chez les consommateurs les plus jeunes. 55 % des 24 à 35 ans ont utilisé Internet pour obtenir de l'information hypothécaire.

Seulement 25 % des 55 ans et plus ont utilisé cette source d'information.

À l'exception des paiements en ligne, l'utilisation d'Internet pour les transactions hypothécaire demeure peu élevée. En 2004, environ 10 % des emprunteurs hypothécaires utilisent Internet pour effectuer des paiements hypothécaires.



Les attitudes des consommateurs envers l'utilisation d'Internet pour les transactions hypothécaires demeure une barrière importante. Les deux-tiers des consommateurs considèrent encore que l'établissement d'une relation personnelle avec un conseiller hypothécaire est essentiel dans le cadre des négociations hypothécaires, une attitude qui n'a pas changé dans

Nouvelles hypothécaires - Utilisation croissante d'internet pour trouver le prêt ...

les quatre dernières années. Près de trois consommateurs sur dix (29 %) affirment qu'ils seraient prêts à fournir des informations personnelles par le biais d'Internet dans le cadre d'une demande de prêt hypothécaire, un pourcentage en augmentation par rapport à l'année dernière.

Par ailleurs, la proportion de consommateurs qui considèrent sécuritaire de conduire des affaires en ligne avec un prêteur reconnu a augmenté régulièrement passant de 28 % en 1999 à 49 % en 2004. Le pourcentage de consommateurs qui disent attendre avec impatience le moment où ils pourront conduire toutes leurs négociations et opérations hypothécaires sur Internet demeure stable à 18 %.

