

## Commentaire sur le marché

# Quelle est la prochaine étape pour le secteur du prêt hypothécaire canadien?

Après une année 2020 turbulente et imprévisible, le secteur du prêt hypothécaire canadien se réjouit de l'avenir et de ce qui s'en vient.

Pour mieux comprendre ce qui nous attend, nous nous sommes entretenus avec Richard Clark, vice-président de Filogix, Muhammed Rashid, directeur du développement commercial de Filogix, et Ryan Spence, directeur du développement du réseau de courtiers de Filogix.

« **Malgré tout, en 2020, nous avons vu les ventes de maisons augmenter. Comment voyez-vous l'évolution du marché immobilier?** »

**Richard Clark** : D'une certaine manière, nous pouvons nous attendre à une répétition de l'année dernière en ce qui concerne les ventes immobilières. Compte tenu de la reprise économique, les taux d'intérêt devraient rester bas. Par défaut, nous prévoyons de nombreuses transactions au fur et à mesure que les consommateurs refinancent et effectuent de nouveaux achats. Sur certains marchés, la baisse de l'offre se heurtera à une forte demande et déclenchera des guerres de prix. Nous nous attendons à voir des prix plus élevés dans certaines régions du pays que, historiquement, nous ne nous attendions pas à voir croître à un rythme aussi rapide. Les régions du Grand Toronto et de Vancouver, par exemple, sont généralement des marchés effervescents, ainsi que les plus grands marchés en croissance, que ce soit en unités ou en dollars.

Mais l'année dernière, nous avons vu des choses intéressantes se produire. Pour la première fois, des endroits comme Sudbury, Ontario, Saint-Jean et Gatineau se sont avérés avoir les marchés les plus concurrentiels et la plus forte augmentation des ventes. Cette tendance devrait se poursuivre, car les gens s'adaptent au travail à domicile et aux autres conséquences de la pandémie.

« **Avec un nombre élevé de transactions attendues en 2021 et les impacts continus de la pandémie, à quoi pensent les courtiers en prêts hypothécaires et prêteurs?** »

## À propos des auteurs



### Richard Clark

Vice-président de Filogix, une entreprise de Finastra

Richard a plus de 30 ans d'expérience chez Finastra et son prédécesseur, D+H. Il possède une connaissance étendue et profonde du secteur des services financiers canadien et son expérience comprend divers rôles de gestion des relations et des ventes. Originaire de Montréal, Richard est un passionné de sport. En dehors du travail, sa passion est d'entraîner des joueurs de hockey et de baseball mineurs, tout en restant lui-même un joueur de hockey actif.



### Ryan Spence

Directeur principal, Développement du réseau de courtiers de Filogix

Ryan travaille avec des courtiers en prêts hypothécaires depuis plus de 20 ans. Grâce à son expérience dans les domaines de la technologie, de la formation et de l'éducation, Ryan a remporté le prix de la Fondation PHC et est actuellement président de l'Alberta Mortgage Brokers Association. Ryan fournit aux maisons de courtage et aux agents un leadership éclairé stratégique et opérationnel.



### Muhammad Rashid

Directeur, Développement commercial de Filogix

Muhammad est directeur du développement commercial de Filogix, une entreprise de Finastra. Il a commencé sa carrière dans le secteur de la technologie en rejoignant Flipp, une jeune entreprise torontoise, où il a mis en place et développé l'équipe des opérations. Il a ensuite rejoint Sampler, pour mettre en place les opérations logistiques de l'entreprise dans 12 pays européens afin de soutenir l'expansion internationale de clients comme L'Oréal, Cadbury et Pepsi.



**Ryan Spence [RS]** : Je parle aux gens de nos partenariats et de notre marché des écosystèmes, et ils parlent tous de la valeur, de ce qu'elle est et de la façon dont elle est créée.

Pour répondre à ces questions, les participants du secteur du prêt hypothécaire doivent réévaluer chaque rôle, étape, point de contrôle, stade et acquisition de technologie pour déterminer quelle valeur ajoutée, non seulement pour le consommateur, mais à chaque point où les prêteurs, les maisons de courtage et les agents se croisent.

Par exemple, les prêteurs définissent la valeur en termes de partenariats plus étroits avec leurs maisons de courtage. En conséquence, les prêteurs se tournent vers la technologie pour créer une plus grande efficacité, renforçant les partenariats en réduisant les étapes nécessaires pour aller du point A au point Z.

Nous disons toujours que le canal du courtage représente entre 30 et 40 pour cent du marché. Je pense que le numérique change cela. Combiné avec les impacts de la COVID-19, des taux d'intérêt très bas et des marchés solides, je pense que c'est l'année pour les courtiers en prêts hypothécaires et les canaux alternatifs de vraiment décoller et se développer au cours des 12 à 18 prochains mois.

**« Vous parlez des canaux numériques et de la nécessité d'accroître l'efficacité numérique. Cela peut couvrir beaucoup de sujets. Pour rester compétitif en 2021, quels outils, capacités et fonctionnalités seront essentiels pour le secteur du prêt hypothécaire? »**

**Muhammad Rashid [MR]** : Je peux mieux répondre à cette question en me tournant d'abord vers le passé. Au cours des cycles de développement de produits, nous avons déterminé trois lacunes fondamentales sur le marché que nous devons combler avec notre solution. La première était la facilité d'utilisation, non seulement pour le consommateur, mais aussi pour le courtier ou l'agent.

La deuxième était la façon de réaliser un flux de travail transparent. La plupart des courtiers ou agents que nous avons vus utilisaient plusieurs outils ou systèmes, peut-être un pour les applications, un autre pour les courriels et un autre encore pour les signatures numériques. Notre objectif était de regrouper certains de ces flux de travail distincts dans une solution unique.

Enfin, nous étions préoccupés par la propriété des données. Nous avons estimé qu'il était important pour les courtiers de comprendre comment leurs données étaient traitées et, plus important encore, de s'assurer qu'elles étaient traitées correctement.

Pour l'avenir, je pense que ce sont toujours ces mêmes piliers qui devraient guider les stratégies numériques pour les courtiers et les agents.

Les données sont l'un de ces éléments qui sont négligés lorsque les agents et les courtiers cherchent des solutions qui fonctionnent pour l'entreprise, mais cela se résume en fait à trois questions simples. Premièrement, qui a accès à vos données, et deuxièmement, qui peut utiliser ces données et à quelles fins.

Enfin, vos données sont-elles transférables, non seulement du point de vue de l'adoption d'une nouvelle capacité numérique, mais aussi si vous êtes un agent et que vous changez de maison de courtage? Et si vous êtes une maison de courtage et que vous changez de réseau?

« **Vous mentionnez la propriété des données. Quels sont certains des défis auxquels les courtiers et les agents sont confrontés avec leurs données et quels sont les points clés qu'ils devraient prioriser dans leur recherche de capacités numériques en 2021? »**

**RS :** Je suis d'accord avec l'évaluation de Muhammad, et je ne saurais trop insister sur l'importance de savoir où se trouvent vos données et comment elles peuvent être utilisées. Si vous téléchargez l'intégralité de votre base de données cliente sur un serveur quelque part pour utiliser un nouvel outil, où vont-elles et qu'en fait-on?

Si nous regardons seulement les agents un instant, et les renseignements qu'ils collectent, nous voyons un environnement où les données proviennent de sources multiples. Les agents travaillent également avec davantage de données de sortie ainsi que les maisons de courtage et les courtiers attirés. En conséquence, les clients sont plus préoccupés par la sécurité des données, savoir qui a accès à leurs renseignements et ce qui en est fait.

Ainsi, les professionnels du prêt hypothécaire, et en particulier les courtiers attirés, doivent vraiment jouer un rôle actif pour comprendre comment les données sont gérées et stockées et quels sont les droits des autres acteurs sur ces données. C'est essentiel pour la confiance des clients.

Deuxièmement, il est important de comprendre que les données que vous recueillez aujourd'hui pourraient avoir une incidence sur votre organisation demain. Les adresses électroniques en sont un excellent exemple.

Les agents et les courtiers avaient l'habitude de laisser le champ de courriel vide, car cela leur permettait de gagner quelques secondes et d'accélérer le traitement des demandes.

Cependant, lorsque les nouveaux outils de gestion de la relation client (CRM) ont commencé à faire leur apparition, les agents et les courtiers avaient besoin d'adresses électroniques. Il leur a ensuite fallu dix minutes pour revenir en arrière et rechercher les adresses électroniques qu'ils n'avaient pas entrées auparavant afin d'économiser deux secondes.

Donc, vous devez toujours penser aux choses que vous pourriez vouloir faire à l'avenir et aux données dont vous aurez besoin pour cela. Les décisions technologiques que les gens prennent aujourd'hui n'ont pas seulement un impact sur la transaction de ce jour. C'est une question que l'on me pose souvent. Mon conseil est de reconnaître d'abord le type de clients que vous avez. Déterminez ensuite leurs besoins; c'est ce qu'ils attendent de vous. Déterminez ensuite leurs capacités; c'est ce que vous pouvez attendre d'eux.

Par exemple, si j'envoie un lien Internet à mon beau-frère et que je lui demande de télécharger sa lettre de motivation en format PDF, ce document sera bien formaté, et il atterrira exactement à l'endroit où j'ai demandé qu'il soit envoyé.

D'un autre côté, si je demande la même chose à mon beau-père, il me faudra moins de temps pour me rendre chez lui et prendre une photo de cette lettre sur mon téléphone que pour lui expliquer comment terminer le processus.

« **Compte tenu de l'importance du numérique pour l'avenir du secteur du prêt hypothécaire, quels conseils donneriez-vous aux courtiers et agents en prêts hypothécaires qui cherchent à acquérir des technologies? Existe-t-il des principes directeurs pour les aider à faire le bon choix? »**

Lorsque vous cherchez des solutions numériques, il est préférable de choisir quelque chose qui répond aux besoins de vos clients et à la façon dont ils veulent effectuer des transactions que de choisir quelque chose qui offre beaucoup de fantaisies et d'options, puis d'essayer d'adapter vos flux de travail à la technologie.

« **Enfin, vous parlez beaucoup du marché du prêt hypothécaire de Filogix. Qu'est-ce que c'est et quelle importance cela aura-t-il pour le secteur du prêt hypothécaire en 2021 et au-delà? »**

**RS :** Le marché est un moyen sûr pour plusieurs acteurs de l'industrie de se réunir pour le bénéfice commun d'une transaction plus efficace et plus robuste.

En fin de compte, les consommateurs s'attendent à un traitement plus rapide, même en temps réel. De même, la transparence de la transaction et l'implication du consommateur dans le processus deviennent également plus importantes.

Un marché ouvert facilite cet environnement en rassemblant l'éventail complet de produits et services dont les prêteurs, les courtiers et les agents ont besoin sur une plateforme unique et sécurisée. Cette approche permet aux agents et aux courtiers de tirer parti d'une variété d'outils et de capacités, sans déplacer les données ni travailler sur plusieurs plateformes de fournisseurs.

En bref, un marché permet aux courtiers et aux agents d'acquérir les produits et services dont ils ont besoin pour gérer leur entreprise, à leur manière.



Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez vous rendre à l'adresse [finastracanada.com](http://finastracanada.com).

Lorsqu'il s'agit de technologie, c'est de cela qu'il s'agit, trouver la solution qui rend les flux de travail et les points de contact plus efficaces en soutenant le fonctionnement de chaque entreprise.

Des changements passionnants sont en train de se produire dans le secteur canadien du prêt hypothécaire, car une nouvelle ère d'innovation s'ouvre pour les courtiers et les agents en prêts hypothèques. Ceux qui choisissent une approche avisée de l'adoption numérique, qui vise à soutenir la façon dont l'entreprise et les clients aiment travailler, seront les mieux placés pour surmonter leurs défis et acquérir un nouvel avantage concurrentiel.

### À propos de Filogix

Filogix travaille au cœur du secteur canadien du prêt hypothécaire depuis près de deux décennies en assurant une connectivité sécurisée et fiable pour les courtiers et les prêteurs. Nous offrons des produits de gestion des prêts hypothécaires dignes de confiance, qui permettent de gérer efficacement le processus de vente du début à la souscription. Le secteur du prêt hypothécaire ne cesse d'évoluer, et Filogix privilégie les changements qui appuieront l'industrie à l'avenir. Nous investissons dans une infrastructure plus ouverte et nous augmentons la connectivité dans le but de créer un marché de prêt hypothécaire complet, qui permettra aux spécialistes en prêts hypothécaires de disposer de plus d'options, d'une plus grande vitesse de traitement et d'une fiabilité inégalée pour accomplir leur travail. Plus de renseignements sur [filogix.com](http://filogix.com)

© 2021 Filogix. Tous droits réservés.

### Siège social de Filogix

5995 Avebury Road  
Mississauga ON L5R 3P9  
Canada  
Tél. 905-267-5000