

## Aperçu économique

# Réinventer le prêt hypothécaire : les acheteurs de maison canadiens recherchent une expérience plus complète

## Comment l'industrie du marché hypothécaire devrait-elle évoluer pour aider les acheteurs à naviguer à travers cette transaction complexe?

Lorsqu'il s'agit d'acheter une maison, les consommateurs canadiens sont prêts à faire le grand saut, mais beaucoup ne sont pas sûrs de la procédure à suivre pour obtenir un prêt hypothécaire, selon l'enquête de la SCHL sur les consommateurs de prêts hypothécaires. Une autre étude, menée par Rates.ca, explique pourquoi et où les consommateurs ont du mal à acheter une maison et à obtenir un prêt hypothécaire en particulier.

Selon le rapport d'enquête, la moitié des personnes interrogées ne connaissaient pas les différentes options de financement qui leur étaient proposées, et la majorité ne comprenait pas les principes de base des prêts hypothécaires, comme le fait que les intérêts sont facturés semestriellement.<sup>1</sup> Compte tenu du manque de connaissances et du niveau général d'incertitude, quarante-deux pour cent des acheteurs de maison accueillent favorablement les conseils et le soutien,<sup>2</sup> faisant confiance aux professionnels, tels que les courtiers et les prêteurs, pour les guider tout au long du processus.

Pour s'assurer de faire le bon choix lorsqu'ils choisissent un prêteur ou un courtier, plus des deux tiers des consommateurs canadiens se fient aux recommandations de leurs amis et de leur famille.<sup>3</sup> Comme les consommateurs sont susceptibles de fonder leur décision sur des recommandations, le service fourni par un prêteur ou un courtier en prêts hypothécaires devient essentiel pour la croissance future.

## À propos de l'auteure



### Siobhan Byron

SVP, Services technologiques de gestion,  
Finastra

Avec plus de 25 ans d'expérience en informatique et en gestion des canaux de distribution, Siobhan a fait ses preuves en dirigeant et en développant des entreprises technologiques de premier plan. Ces dernières années, Siobhan a été vice-présidente et directrice générale de Westcon-Comstor Canada, où elle a dirigé les opérations de la société dans la région. Auparavant, elle était présidente de Forsythe Technology Canada. Elle est une dirigeante dans le secteur de la technologie et a obtenu une place prestigieuse dans la liste des « Top 20 Women of the Channel » de Computer Dealer News et a été nommée parmi les « Top 100 Women of the Channel » de CRN en 2017 et 2018. Elle siège actuellement au comité de direction d'Oakville Hydro.

# La création d'une valeur inspire la loyauté

Pour dire les choses simplement, un prêteur ou un courtier digne d'être recommandé doit être à l'affût, capable de répondre aux attentes des consommateurs pour une expérience sans faille. Toutefois, la tendance à l'achat en ligne et l'environnement technologique offert par le secteur de la vente au détail ont modifié la perception qu'a l'acheteur de maison de la rapidité et de la facilité. Selon une étude menée par KPMG, soixante-quinze pour cent des Canadiens s'attendent désormais à ce que les entreprises offrent une expérience sans friction.<sup>4</sup>

Heureusement, des progrès technologiques similaires ont été réalisés dans le secteur des prêts hypothécaires. Il est maintenant possible pour les courtiers et les prêteurs de combiner la maîtrise des canaux avec un accès continu aux produits et services dont les clients ont besoin pour offrir une expérience d'achat d'habitation complète.

Actuellement, les acheteurs de maison donnent aux courtiers en prêts hypothécaires et aux prêteurs des notes satisfaisantes pour leur expérience. Un peu plus de soixante-quinze pour cent ont déclaré être satisfaits de leur choix de prêteur ou de courtier.<sup>5</sup>

Cependant, lorsqu'il s'agit de fournir des clients réguliers et d'offrir des références, près de la moitié a laissé passer l'opportunité.<sup>6</sup>

Pour établir des relations durables qui inspirent les recommandations et la croissance de l'entreprise, les courtiers en prêts hypothécaires et les prêteurs doivent tenir compte du parcours d'achat complet de leur client. Bien sûr, cela signifie qu'il faut évaluer les opérations actuelles pour détecter les goulets d'étranglement et adopter des solutions qui augmentent l'efficacité, mais aussi rechercher des possibilités d'ajouter de la valeur à l'expérience du client.

La valeur se construit d'abord par l'adoption de la technologie. Même avant que les restrictions entourant la COVID-19 ne limitent les contacts en personne, la moitié des consommateurs ayant répondu à l'enquête de la SCHL souhaitaient que leur courtier ou prêteur augmente l'intégration de la technologie dans le processus de prêt hypothécaire. Aujourd'hui, alors que de plus en plus de consommateurs recherchent des interactions à distance, la numérisation est devenue la clé du succès des prêteurs et des courtiers en prêts hypothécaires.<sup>7</sup>

Toutefois, le type de technologie qui apporte de la valeur au consommateur va au-delà de l'offre d'applications en ligne et de l'accès à distance. La numérisation doit également éliminer le travail manuel des flux de travail hypothécaires, créant ainsi l'expérience sans friction que les consommateurs attendent.

Certaines initiatives clés en matière de numérisation sont particulièrement pertinentes pour réduire les frictions. La connectivité en temps réel, par exemple, permet aux courtiers et aux prêteurs d'échanger instantanément des données et des documents avec des partenaires industriels, tels que les bureaux de crédit et les compagnies d'assurance. L'accès rapide à des informations externes permet de rationaliser le processus décisionnel, ce qui se traduit par une plus grande satisfaction des clients.

Bien sûr, la sécurité des données est également importante. Selon KPMG, cinquante et un pour cent des consommateurs s'inquiètent du partage de leurs informations avec les fournisseurs numériques.<sup>8</sup>

Les courtiers et les prêteurs doivent donc être particulièrement vigilants, en choisissant des partenaires de solutions qui offrent une plateforme transparente et sécurisée pour la transmission et l'entreposage des documents.

**//**  
**Même avant que les restrictions entourant la COVID-19 ne limitent les contacts en personne, la moitié des consommateurs ayant répondu à l'enquête de la SCHL souhaitaient que leur courtier ou prêteur augmente l'intégration de la technologie dans le processus de prêt hypothécaire.<sup>7</sup>**  
**Aujourd'hui, alors que de plus en plus de consommateurs recherchent des interactions à distance, la numérisation est devenue la clé du succès des prêteurs et des courtiers en prêts hypothécaires. "**



## Assurer l'avenir grâce aux plateformes du marché

De tels attributs sont essentiels pour réduire les frictions, mais lorsqu'il s'agit de fournir de la valeur, les courtiers et les prêteurs doivent regarder au-delà de l'environnement immédiat, dans le monde étendu du client. L'achat d'une maison nécessite de déplacer ses pions en plusieurs étapes. Les prêteurs et les courtiers qui réalisent la plus grande fidélité et la plus grande croissance seront ceux qui peuvent soutenir les clients à chaque phase du processus. Cela signifie qu'il faut trouver des moyens de rendre l'expérience du consommateur plus complète grâce à des partenariats avec les écosystèmes.

Grâce à l'avènement des API (interface de programmation d'application), les prêteurs et les courtiers en prêts hypothécaires peuvent désormais tirer profit des partenariats écosystémiques qui offrent un marché de produits et de services. C'est un concept similaire à l'approche de vente au détail d'Amazon, où les cloches et les sifflets disponibles guident le voyage du client.

Si un client sait exactement ce qu'il veut acheter, l'achat en un clic permet de terminer une transaction en quelques secondes.

Si un consommateur ne sait pas exactement ce qu'il veut ou comment s'y rendre, Amazon lui fournit les outils nécessaires pour le guider dans son voyage, y compris des options proposées par des vendeurs tiers qui permettent de satisfaire ou d'améliorer facilement l'expérience de l'acheteur.

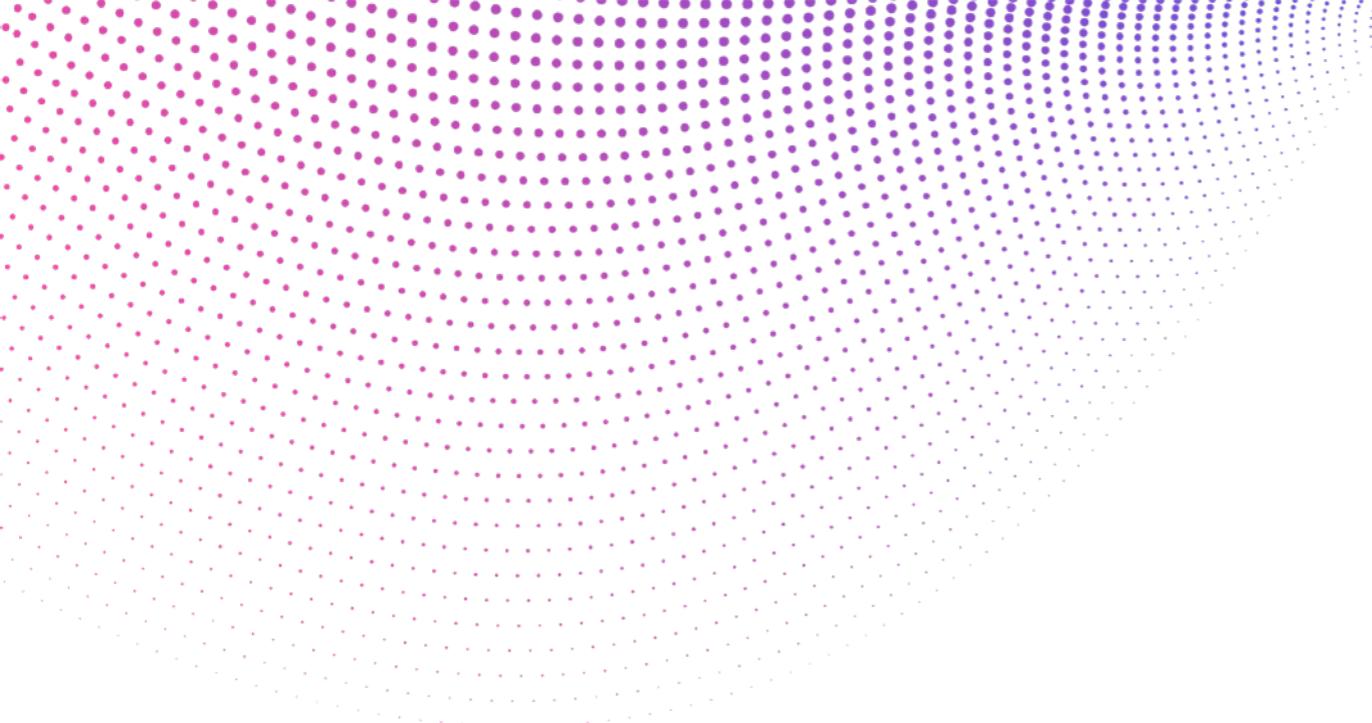
Dans un sens, les consommateurs s'attendent à la même facilité d'utilisation lorsqu'ils entament le processus de prêt hypothécaire. Si certains consommateurs comprendront ce qui est nécessaire et seront prêts à effectuer rapidement chaque transaction, la majorité recherchera les outils de type amazonien pour faciliter leur parcours, notamment l'accès aux produits supplémentaires dont ils pourraient avoir besoin pour réussir à obtenir un financement et fermer une maison.

Pour le consommateur, l'achat d'une maison ne se limite pas à la procédure de prêt hypothécaire. C'est un voyage qui commence lorsqu'un acheteur commence à penser à l'achat d'une maison et se poursuit par la présentation d'une offre, la recherche de financement, la satisfaction des conditions et les transactions post-clôture.

Les prêteurs et les courtiers en prêts hypothécaires qui soutiennent le client du début à la fin lui apporteront une plus grande satisfaction et une plus grande fidélité, ce qui se traduira par des renouvellements, des recommandations et une croissance globale plus importante.

**Les API constituent une voie sûre permettant aux courtiers en prêts hypothécaires et aux prêteurs d'étendre leurs activités à des services et des solutions qui soutiennent l'ensemble du processus d'achat d'une maison. Cette approche de plateforme permet à tous les participants, du consommateur au prêteur et au courtier, ainsi qu'à tous les actifs technologiques de soutien qui les entourent, de circuler ensemble de manière transparente, offrant une expérience améliorée et efficace.**





Plus importants encore, les API permettent à des tiers de construire facilement des solutions que les prêteurs et les courtiers peuvent brancher et s'en servir en toute sécurité. Par exemple, la procédure de demande exige des acheteurs qu'ils obtiennent une évaluation, qu'ils fassent appel à un avocat et qu'ils souscrivent une assurance pour protéger la propriété. En intégrant des fournisseurs tiers dans une plateforme d'API sécurisée, le prêteur hypothécaire devient maintenant un marché riche digne d'Amazon, offrant la gamme complète de services dont les consommateurs ont besoin pour acheter une maison, facilitant ainsi le parcours complet d'achat d'une maison.

L'évolutivité instantanée permet à l'organisation de se développer à son propre rythme et en fonction des besoins de ses clients. En bref, elle fournit les services nécessaires, de la manière dont les consommateurs veulent les utiliser, au moment précis où ils sont nécessaires. Actuellement, les acheteurs de maison donnent aux courtiers en prêts hypothécaires et aux prêteurs des notes satisfaisantes pour leur expérience. Un peu plus de soixante-quinze pour cent ont déclaré être satisfaits de leur choix de prêteur ou de courtier.

Tout comme Amazon offre aux vendeurs sur le marché la sécurité et l'accès aux consommateurs, les courtiers en prêts hypothécaires et les prêteurs peuvent utiliser les API pour fournir la même autoroute sécurisée, élargissant ainsi les flux de revenus en facilitant les connexions de tiers qui stimulent également l'acquisition et la fidélisation des clients.

En fin de compte, cette approche fait plus que stimuler une croissance immédiate. C'est une façon d'assurer l'avenir de l'organisation, en permettant l'expansion vers de nouveaux produits et de nouveaux marchés à mesure que les besoins des consommateurs évoluent.



Pour plus d'informations,  
visitez [finastracanada.com](http://finastracanada.com)

## Références

1. Steve Huebl. « Canadians Need Guidance With Their Mortgages. » Canadian Mortgage Trends, 3 octobre 2019. Web.
2. « L'achat d'une habitation au Canada aujourd'hui : Enquête 2019 de la SCHL auprès des emprunteurs hypothécaires. » Société canadienne d'hypothèques et de logement, 2019. Web.
3. Ibid.
4. « Révolutionner le secteur bancaire. » KPMG. Récupéré sur le <https://home.kpmg/ca/en/home/insights/2019/07/revolutionizing-banking.html>.
5. « L'achat d'une habitation au Canada aujourd'hui : Enquête 2019 de la SCHL auprès des emprunteurs hypothécaires. » Société canadienne d'hypothèques et de logement, 2019. Web.
6. Ibid.
7. Ibid.
8. Ibid.
9. Ibid.
10. « Révolutionner le secteur bancaire. » KPMG. Récupéré sur le <https://home.kpmg/ca/en/home/insights/2019/07/revolutionizing-banking.html>.

## À propos de Filogix

Filogix travaille au cœur du secteur canadien des prêts hypothécaires depuis près de deux décennies en assurant une connectivité sûre 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 des prêts hypothécaires ne cesse d'évoluer, et Filogix privilégie les changements qui l'appuieront à l'avenir. Nous investissons dans une infrastructure plus ouverte et nous augmentons la connectivité dans le but de créer un marché 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. Pour en savoir plus, visitez le site [filogix.com](http://filogix.com)

© 2020 Filogix. À propos de Filogix

CA 3538 / 1020 FR

## Siège social de Finastra Canada

199 rue Bay,  
Suite 4400,  
Toronto, ON M5L 1E2  
Canada  
T: +1 800 732 5638

