

27 juillet 2017

L'essor des courtiers robots? Les acheteurs de maisons canadiens parmi les plus grands utilisateurs des canaux numériques à l'échelle mondiale

*** Une nouvelle étude internationale se penche sur l'avenir de l'immobilier résidentiel dans neuf pays et territoires; le rapport pour le Canada peut être consulté à l'adresse www.hsbc.ca/audeladelabrique ***

Les nouvelles technologies transforment la façon dont les gens achètent une maison au Canada et partout dans le monde, ce qui n'est pas sans conséquence pour les consommateurs et le secteur immobilier dans son ensemble. Voilà le constat qui ressort du dernier rapport mondial de la HSBC, intitulé *Au-delà de la brique : L'avenir de l'immobilier résidentiel*, qui a été préparé d'après une étude menée auprès de plus de 9 000 personnes dans neuf pays, avec les commentaires d'éminents experts internationaux des technologies de l'immobilier (le techno-immobilier).

Les résultats laissent présager une véritable révolution de l'industrie partout sur la planète dans les années à venir, le financement des entreprises consacrées aux technologies de rupture applicables à l'immobilier ayant passé de 221 millions à plus de 2 milliards de dollars US, de 2012 à 2016¹.

«Qu'il soit question de spécialistes hypothécaires en ligne ou du renouvellement d'un prêt hypothécaire par voie électronique, l'on constate que la technologie change rapidement notre façon d'interagir avec nos clients et de les servir, au Canada et ailleurs dans le monde», observe **Larry Tomei, vice-président à la direction et responsable en chef des services bancaires de détail et gestion de patrimoine, Banque HSBC Canada**. «Selon notre dernière étude, le secteur immobilier est mûr pour une innovation technologique radicale qui va transformer la façon dont les acheteurs abordent chacune des trois étapes principales du processus d'accès à la propriété : la recherche, le financement et l'achat.»

Principales conclusions : Au Canada et ailleurs dans le monde

- 1) Le marché de l'habitation à vol de drone.** Avec 90 % des récents acheteurs de maison qui ont utilisé l'Internet pour effectuer des recherches, les Canadiens sont parmi ceux qui se tournent le plus vers les canaux numériques avant de faire leur achat (le Royaume-Uni étant au premier rang, avec 93 %, et la moyenne mondiale étant de 83 %). En effet, les experts avancent que les traditionnelles visites libres pourraient bientôt être chose du passé; avec de nouveaux outils faisant appel à la réalité virtuelle, les acheteurs pourront visiter davantage de maisons, faire une sélection et «vivre» dans une version virtuelle d'une maison pendant plusieurs jours, et ainsi en faire la véritable expérience avant d'acheter.

suite...

2 / L'essor des courtiers robots? Les acheteurs de maisons canadiens parmi les plus grands utilisateurs des canaux numériques à l'échelle mondiale

- 2) **«Nous ne sommes pas les droïdes que vous recherchez... à tout le moins, pas encore.»** Bien que 11 % des Canadiens interrogés adhèrent à l'idée d'utiliser un robot-conseil comme un assistant virtuel ou un robot humanoïde pour obtenir des conseils en matière de prêts hypothécaires, les banques et les courtiers hypothécaires sont toujours perçus comme les sources les plus fiables (41 % et 35 %, respectivement)². En ce qui a trait à leur façon de se renseigner sur les aspects financiers, près des trois quarts des nouveaux propriétaires canadiens (74 %) ont effectué des recherches en ligne pour connaître les options de financement offertes, ce qui correspond à la moyenne internationale.
- 3) **Agent immobilier 2.0 : le «gardien» du secteur devient un expert-conseil.** Depuis longtemps, l'agent immobilier joue un rôle essentiel à l'étape de l'achat du processus d'accès à la propriété. Aujourd'hui, même cette partie très «humaine» du processus semble migrer vers le cyberspace : plus du quart des nouveaux propriétaires canadiens (29 %) disent avoir entamé la discussion avec un agent immobilier en ligne (moyenne internationale : 31 %).
- 4) **Pas d'humeur sociable? Vous n'êtes pas seul.** Un peu plus du quart des répondants au Canada (27 %) affirment que le fait d'avoir à traiter avec de nombreux intervenants (l'agent immobilier, le notaire, le vendeur et le promoteur) est l'aspect le plus irritant du processus d'accès à la propriété, suivi des frais (23 %), de la négociation du prix (22 %) et de la compréhension des formalités juridiques (20 %). (Moyennes internationales : 37 %, 28 %, 29 % et 24 %, respectivement.)

D'ajouter M. Tomei : «La recherche vient confirmer ce que nous savions déjà, c'est-à-dire que bien que de plus en plus de Canadiens accueillent favorablement les technologies de rupture, l'élément humain demeure essentiel. Pour nous, l'important est d'offrir de la souplesse à nos clients, la possibilité de choisir de quelle façon et à quel moment ils effectuent leurs opérations bancaires – que ce soit en succursale, au téléphone, sur leur appareil intelligent, ou en combinant ces options.»

Mesures pratiques pour acheter une maison dans un marché de plus en plus numérique

- 1) **Prenez des décisions éclairées.** Tirez parti des services et des outils en ligne conçus pour vous aider à en savoir plus sur les propriétés et les secteurs qui vous intéressent ainsi que sur les options financières qui s'offrent à vous. Par exemple, consultez [les calculatrices hypothécaires en ligne pratiques de la HSBC](#).
- 2) **Établissez clairement vos priorités.** De nouveaux outils vous permettront bientôt d'examiner les propriétés de beaucoup plus près, et ce, sans même quitter le confort de votre maison. Avec une telle visibilité, il sera d'autant plus important d'établir clairement vos priorités pour que votre recherche cible rapidement les propriétés pertinentes et que vous ne soyez pas distrait par des attributs «tape-à-l'œil» qui ne répondent pas vraiment à vos besoins.

suite...

3 / L'essor des courtiers robots? Les acheteurs de maisons canadiens parmi les plus grands utilisateurs des canaux numériques à l'échelle mondiale

- 3) **Sachez comment la technologie peut vous aider.** La numérisation des données sur les propriétés et des renseignements personnels devrait rationaliser le processus d'achat à l'avenir. Tenez-vous au courant des nouvelles technologies pour être à l'aise de les utiliser quand vous en aurez besoin.
- 4) **Faites appel aux experts.** Le processus d'achat d'une maison est appelé à devenir de plus en plus numérique, ou virtuel; songez aux tâches que vous êtes à l'aise d'accomplir seul, puis à celles pour lesquelles les conseils d'un expert pourraient vous être utiles pour que vos démarches soient plus fructueuses.

Demandes des médias :

Aurora Bonin

604-641-1905

aurora.f.bonin@hsbc.ca

Sharon Wilks

416-868-3878

sharon_wilks@hsbc.ca

Notes aux rédacteurs :

1. www.cbinsights.com/blog/real-estate-tech-startup-funding
2. HSBC – Faire confiance aux technologies, 2017
3. Réalisée pour le compte de la HSBC, «Au-delà de la brique» est une étude indépendante sur les tendances mondiales en matière d'accès à la propriété. Elle offre des observations bien documentées relativement à l'attitude et aux comportements des personnes à l'égard de l'achat, de la location et du financement d'une propriété partout dans le monde.

Ce rapport, *L'avenir de l'immobilier résidentiel*, représente le point de vue de 9 009 personnes dans neuf pays : l'Australie, le Canada (1 003), la Chine, les Émirats arabes unis, les États-Unis, la France, la Malaisie, le Mexique et le Royaume-Uni. Les résultats de l'étude sont basés sur un échantillon représentatif à l'échelle nationale dans huit pays de personnes âgées d'au moins 18 ans, sondées en ligne, qui sont propriétaires et d'autres qui ne le sont pas ainsi que sur un échantillon représentatif à l'échelle nationale de répondants rencontrés en personne aux Émirats arabes unis. L'étude a été réalisée par Kantar TNS en octobre et en novembre 2016.

4. La Banque HSBC Canada, filiale de la société HSBC Holdings plc, est le chef de file des banques internationales au pays. Nous aidons des entreprises et des particuliers partout au Canada à faire des affaires et à gérer leurs finances à l'échelle mondiale par l'entremise de trois secteurs d'activité mondiaux, soit les services aux entreprises, les services bancaires internationaux et marchés, et les services bancaires de détail et gestion de patrimoine.

HSBC Holdings plc, dont le siège social est situé à Londres, est la société mère du Groupe HSBC. Le Groupe HSBC sert des clients du monde entier à partir d'environ 4 000 bureaux répartis dans 70 pays et territoires en Europe, en Asie, dans les Amériques, au Moyen-Orient et en Afrique du Nord. Avec un actif de 2 416 milliards de dollars US au 31 mars 2017, la HSBC est l'un des plus importants établissements de services bancaires et financiers au monde.

Pour en savoir plus, consultez le site www.hsbc.ca ou suivez-nous sur Twitter à @hsbc_ca ou sur Facebook à @HSBCCanada