



# Au-delà de la brique

## L'avenir de l'immobilier résidentiel

### Fiche de renseignements – Canada

Les nouvelles technologies vont transformer notre façon d'acheter une maison; voilà le constat qui ressort de «Au-delà de la brique», une étude internationale sur la propriété résidentielle réalisée pour le compte de la HSBC.

Déjà la technologie change 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. Et les changements s'opèrent de plus en plus rapidement, ce qui n'est

pas sans conséquence pour les consommateurs et le secteur immobilier.

Le financement des entreprises consacrées aux technologies de rupture applicables à l'immobilier (le techno-immobilier) a tout simplement explosé de 2012 à 2016, passant de 221 millions à plus de 2 milliards de dollars US<sup>1</sup>. Le techno-immobilier est en voie de devenir le nouveau techno-financier (les technologies financières) et il révolutionnera lui aussi l'industrie dans les années à venir.

Voici un aperçu de certains des principaux résultats de l'étude de la HSBC, menée auprès de 1 000 personnes au Canada, avec les commentaires de James Dearsley, un éminent expert international des technologies de l'immobilier. Il explique comment celles-ci vont transformer chaque étape du processus d'accès à la propriété.

Il y a aussi des conseils pratiques pour aider les acheteurs à tirer le maximum des nouvelles technologies.

<sup>1</sup>[www.cbinsights.com/blog/real-estate-tech-startup-funding](http://www.cbinsights.com/blog/real-estate-tech-startup-funding)

## 1 La recherche

Où devrais-je habiter, quelles sont les propriétés sur le marché?



Dans le processus d'accès à la propriété, l'étape de la recherche se déroule déjà en majeure partie dans le cyberspace. Presque tous les nouveaux propriétaires (97 %) se sont renseignés en ligne sur le prix des maisons et une proportion similaire (96 %) a cherché des propriétés à vendre sur Internet.

Quelque 98 % des nouveaux propriétaires ont effectué des recherches en ligne pour choisir leur nouveau quartier.

### Recherches effectuées en ligne par les nouveaux propriétaires



**97 %**  
Le prix des maisons



**96 %**  
Les propriétés à vendre



**88 %**  
Le secteur où habiter



**85 %**  
Les règlements et les règles fiscales, etc.

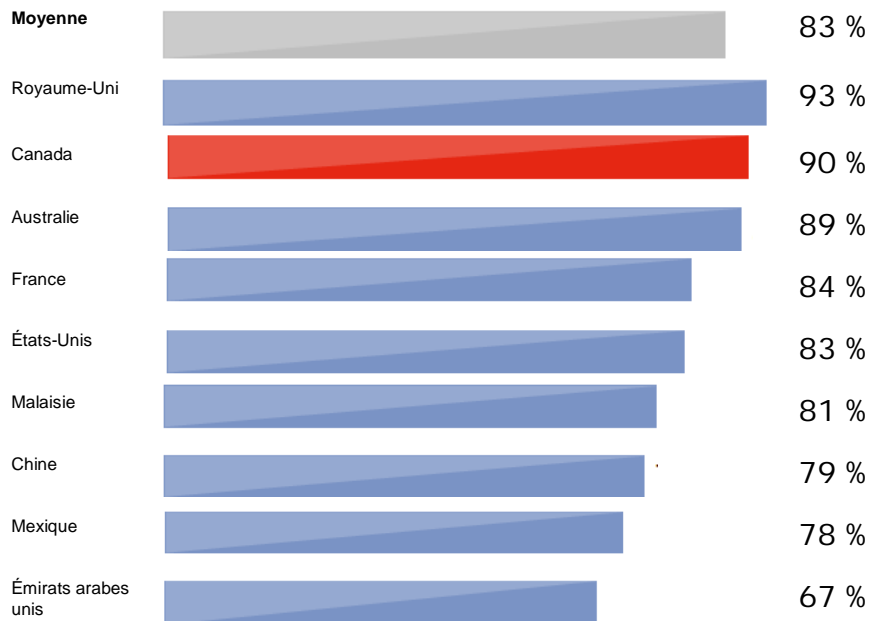


**82 %**  
La valeur de votre maison actuelle

Q. Dans quelle mesure avez-vous fait les recherches suivantes en ligne ou hors ligne? (Échantillon : propriétaires qui ont déménagé au cours des deux dernières années et qui ont effectué la recherche en ligne complètement, surtout en ligne, ou à parts égales en ligne et hors ligne.)

Au Canada, 90 % des acheteurs récents ont utilisé l'Internet (sites Web, applications mobiles, courriels, etc.) pour effectuer des recherches. Cette proportion les situe parmi les acheteurs qui utilisent le plus les canaux numériques parmi les neuf pays sondés.

### Nouveaux propriétaires qui ont effectué des recherches en ligne



Q. Dans quelle mesure avez-vous fait les recherches suivantes en ligne ou hors ligne? R. Les propriétés à vendre, le secteur où habiter, le prix des maisons, la valeur de votre maison actuelle, les règlements et les règles fiscales, etc. (Échantillon : propriétaires qui ont déménagé au cours des deux dernières années et qui ont effectué la recherche en ligne complètement, surtout en ligne, ou à parts égales en ligne et hors ligne.)

## Le marché de l'habitation à vol de drone

James Dearsley, expert techno-immobilier

«La réalité virtuelle permettra aux acheteurs de “vivre” dans une version virtuelle d'une maison pendant plusieurs jours, et ainsi d'en faire la véritable expérience, avant d'acheter.»

«Puisque la plupart des gens cherchent déjà leur propriété en ligne, la nécessité de se rendre en personne au bureau d'un agent immobilier pourrait tirer à sa fin. Les sites Web immobiliers deviendront considérablement plus raffinés, ils proposeront davantage de propriétés qui correspondent mieux aux besoins des acheteurs potentiels, occupant ainsi une bonne partie du rôle traditionnel de l'agent immobilier. Au moyen des fonctions de recherche, de la voix, des photos et d'autres données tirées de l'historique de votre navigateur et d'appareils connectés – notamment les assistants personnels dotés d'une intelligence artificielle (IA), comme Alexa, d'Amazon – vous obtiendrez un portrait détaillé de vos préférences en matière d'habitation et vous pourrez orienter vos choix vers certains secteurs ou certaines maisons. Que vous souhaitiez habiter près des centres de santé, de votre travail ou des écoles, les sites Web accéderont à des milliers de bases de données et feront appel à l'analyse prédictive et à l'IA pour vous indiquer précisément l'endroit où vous pourrez garder santé, richesse et sagesse.

Pour ceux qui souhaitent faire l'expérience de leur futur quartier, la technologie satellite améliorée d'applications comme Google Maps permet déjà aux acheteurs de se promener virtuellement dans les rues d'un secteur. Au cours des prochaines années, le marché des drones grand public munis d'une caméra connaîtra une expansion fulgurante, ce qui permettra aux gens de visiter un endroit à distance et d'en faire l'expérience à divers moments de la journée. Plus question de se contenter d'un rendez-vous de 15 minutes pour visiter une propriété. La réalité virtuelle permettra aux acheteurs de visiter davantage de maisons, de faire une sélection et de “vivre” dans une version virtuelle pendant plusieurs jours, et ainsi d'en faire la véritable expérience, avant d'acheter.»

## 2 Le financement

Quelle information puis-je trouver en ligne?



Près des trois quarts des acheteurs de maison canadiens (74 %) ont effectué des recherches en ligne pour connaître les options de financement, ce qui est conforme aux résultats des huit autres pays sondés. Ils étaient encore plus susceptibles de déterminer ce qu'ils pouvaient se permettre en ligne puisque 77 % des acheteurs canadiens, contre une moyenne de 73 %, avaient adopté cette pratique.

### L'information que les nouveaux propriétaires ont trouvée en ligne



Les options de financement



Le montant que je peux me permettre

Moyenne	74 %	73 %
Royaume-Uni	88 %	85 %
États-Unis	79 %	75 %
Australie	77 %	79 %
Malaisie	77 %	78 %
Canada	74 %	77 %
Mexique	72 %	71 %
Chine	71 %	64 %
France	64 %	80 %
Émirats arabes	61 %	61 %

Q. Dans quelle mesure avez-vous fait les recherches suivantes en ligne ou hors ligne?

(Échantillon : propriétaires qui ont déménagé au cours des deux dernières années et qui ont effectué la recherche en ligne complètement, surtout en ligne, ou à parts égales en ligne et hors ligne.)

## 4 | Au-delà de la brique *L'avenir de l'immobilier résidentiel*

Une autre étude mondiale de la HSBC, *Faire confiance aux technologies*<sup>2</sup>, se penche sur la confiance accordée aux différentes sources d'information quand il est question d'obtenir des conseils en matière de prêts hypothécaires.

Les sources traditionnelles comme les banques et les établissements qui octroient des prêts hypothécaires, de même que la famille et les amis, ont toujours la cote.

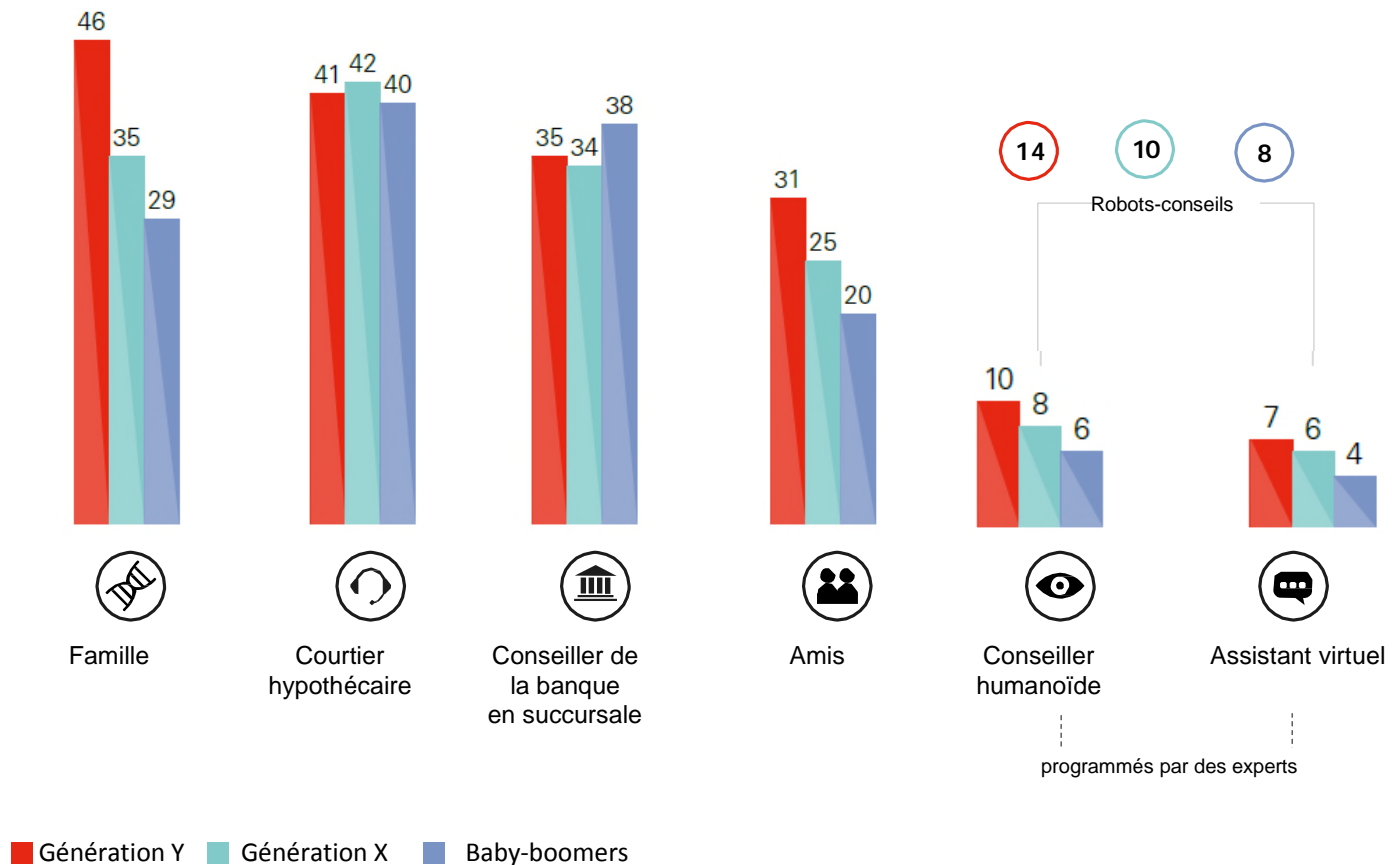
Les consommateurs tardent à adhérer au concept des « robots-conseils » (les robots humanoïdes ou les assistants virtuels); on note toutefois que les personnes de la génération Y sont près de deux fois plus nombreuses (14 %) à leur faire confiance pour des questions hypothécaires que les baby-boomers (8 %).

Dans l'ensemble, en ce qui concerne le domaine hypothécaire, les Y accordent davantage leur confiance aux nouvelles technologies que les générations qui les ont précédés, mais le décalage n'est pas énorme.

<sup>2</sup> HSBC – *Faire confiance aux technologies*, mai 2017

### Sources de confiance pour obtenir des conseils sur les prêts hypothécaires

%



Q. Vous planifiez l'achat d'une maison; à qui ou à quoi feriez-vous confiance pour obtenir des conseils de bonne qualité, en toute impartialité, sur le type de prêt hypothécaire qui vous conviendrait? (Échantillon : tous les répondants, dans 11 pays.)

## Le banquier, le courtier et l'assistant automatisé

### James Dearsley, expert techno-immobilier

Les courtiers hypothécaires sont toujours perçus comme la source la plus fiable de conseils en ce qui a trait aux prêts hypothécaires. Par contre, dans une société de plus en plus «à court de temps», les courtiers, les banquiers et tous les autres conseillers devront offrir des services et des analyses instantanés pour répondre aux attentes des consommateurs.

Il faut s'attendre à voir davantage de services sur demande, qui conserveront l'élément humain si essentiel tout en étant offerts par voie numérique, au moyen d'un outil de clavardage ou d'une conférence vidéo. Selon Oracle, 80 % des marques feront appel aux assistants virtuels pour interagir avec leurs clients d'ici 2020<sup>3</sup>.

À partir du moment où tous nos renseignements personnels seront dématérialisés, l'IA se révélera utile en analysant nos données, en les évaluant en fonction des critères d'octroi de crédit et en faisant une sélection parmi les

produits offerts.

Ainsi, il sera possible de faire approuver un prêt hypothécaire instantanément et d'avoir accès à des solutions hypothécaires qui conviennent beaucoup mieux aux besoins particuliers de chacun. Le rôle du courtier et du conseiller hypothécaires évoluera et se transformera; ceux-ci deviendront des fournisseurs et des facilitateurs techno-immobiliers.»

<sup>3</sup>Marketing Week, 12 janvier 2017, article intitulé «Rise of the Machines» de Mindi Chahal

## 3 L'achat

### Comment m'assurer que tout se déroule correctement?

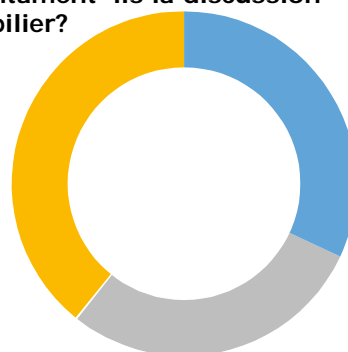


Depuis longtemps, l'agent immobilier joue un rôle essentiel à l'étape de l'achat du processus d'accès à la propriété.

Aujourd'hui, même cette partie très «humaine» du processus semble migrer vers le cyberspace : plus du quart des nouveaux propriétaires (29 %) disent avoir entamé la discussion avec un agent immobilier en ligne, et un autre 32 % affirment que leurs premiers échanges se sont déroulés à parts égales en ligne et hors ligne.

#### Comment les gens entament-ils la discussion avec un agent immobilier?

39 %  
Complètement/  
surtout hors ligne



32 %  
À parts égales en  
ligne/hors ligne

29 %  
Complètement/  
surtout en ligne

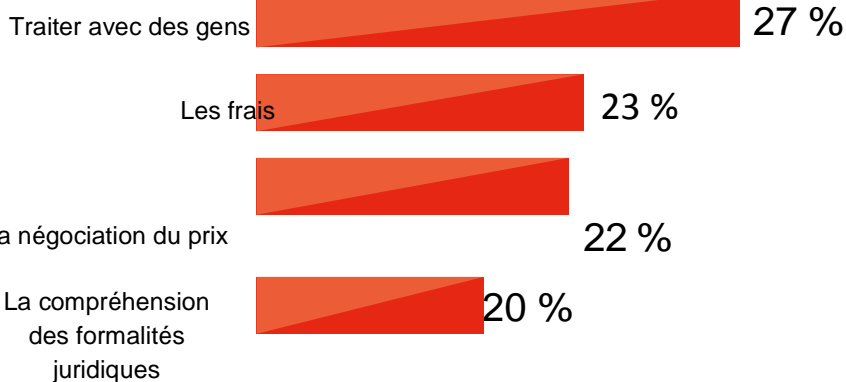
Q. Dans quelle mesure avez-vous fait les activités suivantes en ligne ou hors ligne?

R. Entamer la discussion avec un agent immobilier (Échantillon : propriétaires qui ont déménagé au cours des deux dernières années.)

Le fait d'avoir à traiter avec de nombreux intervenants (l'agent immobilier, le notaire, le vendeur et le promoteur) est considéré comme l'un des aspects les plus stressants du processus d'accès à la propriété. Plus du quart des propriétaires (27 %) estiment qu'il s'agissait d'une source de stress lors de l'achat de leur maison.

Parmi les autres sources importantes d'irritation, notons les frais, la négociation du prix et la compréhension des formalités juridiques.

#### Sources d'irritation lors de l'achat d'une maison



Q. Quels éléments ont été stressants lors de l'achat de votre maison?

R. Les éléments qui se sont révélés difficiles pour les propriétaires. (Échantillon : tous les propriétaires de maison.)

## L'«agent immobilier artificiel»

### James Dearsley, expert techno-immobilier

«Aucune autre occasion n'est aussi intéressante que celle d'améliorer et de simplifier le processus transactionnel au moyen des technologies de l'immobilier.

Le rôle traditionnel de l'agent immobilier est mûr pour un changement, comme en témoigne la popularité grandissante des plateformes libre-service en ligne (par ex., Tepilo et Purplebricks, au Royaume-Uni) qui permettent aux propriétaires de vendre eux-mêmes leur maison et aux acheteurs, de négocier directement avec les vendeurs.

On peut imaginer qu'à l'avenir, toutes les propriétés seront vendues de cette façon et que des sites Web spécialisés offriront un service qui couvre l'intégralité du processus, soit le marketing, la recherche, le financement, la négociation, la transaction et le transfert de titre,

en plus de permettre aux acheteurs d'économiser beaucoup de temps et d'éviter nombre de tracas. Plusieurs exemples peuvent illustrer la simplification annoncée des processus par la technologie; notamment, le transfert de titre par IA (de plus en plus de cabinets juridiques utilisent déjà ROSS, un système d'IA spécialisé qui interprète les documents juridiques et exécute les tâches administratives élémentaires) et le suivi en temps réel de l'état du titre de propriété d'un bien immobilier.

Ces «guichets uniques immobiliers» créeraient une identité numérique unique pour chaque propriété et permettraient de mener à bien l'ensemble du processus d'achat, de la recherche à la conclusion, en quelques jours seulement.

Les nouvelles technologies permettront non

seulement de réduire le temps, l'argent et les efforts investis par les acheteurs, mais ils leur donneront un contrôle accru sur le processus d'achat et ils élimineront certaines «sources d'irritation», comme les interactions avec les différents intermédiaires.

Pour l'agent immobilier traditionnel, cela signifie une redéfinition complète de son rôle; il sera désormais un fournisseur de technologie et un expert-conseil.»

## Mesures pratiques

Voici quelques mesures pratiques tirées des résultats de l'étude afin d'aider les personnes à réaliser leurs ambitions de propriétaires d'une maison :

1

### Gagnez en autonomie en vous renseignant

Assurez-vous de prendre 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.

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.

3

### Ne vous laissez pas dépasser

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.

#### L'étude

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.

La fiche de renseignements *L'avenir de l'immobilier résidentiel* représente le point de vue de 9 009 personnes dans neuf pays : l'Australie, le Canada, 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.

Cette fiche de renseignements représente le point de vue de 1 000 personnes au Canada.

Sauf indication contraire, les données citées dans cette fiche de renseignements sont tirées de l'étude «Au-delà de la brique», de la HSBC.

#### James Dearsley

Analyste et conférencier à l'échelle internationale en matière de technologies de l'immobilier, James Dearsley a été nommé la personne la plus influente dans le secteur techno-immobilier en 2016 par LendInvest, une plateforme virtuelle de prêts hypothécaires et d'investissement. M. Dearsley a travaillé pendant 15 ans dans les marchés immobiliers au Royaume-Uni et ailleurs dans le monde, et il est le cofondateur de PropTech Consult, un cabinet-conseil qui aide autant les multinationales que les plus petites entreprises en démarrage à comprendre la révolution numérique qui s'opère dans le secteur de l'immobilier.

#### Définitions

Personnes de la génération Y : personnes nées entre 1981 et 1998.

Personnes de la génération X : personnes nées entre 1964 et 1980.

Baby-boomers : personnes nées entre 1946 et 1963.

Nouveaux propriétaires : personnes qui ont acheté une maison au cours des deux dernières années.

Technologies de l'immobilier (techno-immobilier) : utilisation de nouvelles technologies pour innover et rationaliser les processus dans le secteur immobilier.

Intelligence artificielle (IA) : utilisation de machines et de systèmes pour imiter un comportement humain intelligent.

Agents immobiliers : professionnels dont le travail consiste à vendre ou à louer des biens immobiliers pour des personnes ou des entreprises. On les appelle aussi les agents d'immeubles ou les courtiers immobiliers.

Notaires : membres de la profession juridique habilités à effectuer des transferts de titres, à rédiger des testaments et à traiter d'autres questions juridiques. On les appelle aussi les conseillers juridiques.

#### Avis juridique

Les renseignements ou les opinions fournis dans la présente fiche sont des renseignements provenant de recherches et ne constituent aucunement une offre de vente ni une sollicitation en vue d'obtenir une offre d'achat de quelque service ou produit financier que ce soit, ni un avis ou une recommandation relativement à un service ou à un produit financier.

© HSBC Holdings plc, 2017. Tous droits réservés.

Des extraits de cette fiche de renseignements peuvent être utilisés ou cités, pourvu qu'ils soient accompagnés de la mention suivante : «Reproduit avec permission de l'étude Au-delà de la brique, *L'avenir de l'immobilier résidentiel*, publiée en 2017 par HSBC Holdings plc.»

HSBC est une marque de commerce de HSBC Holdings plc, qui détient tous les droits sur et dans HSBC. Excepté dans les conditions énoncées ci-dessus, vous n'avez aucune autorisation d'utiliser ou de reproduire la marque de commerce, le logo ou le nom de marque HSBC.

Publié par HSBC Holdings plc, Londres

[www.hsbc.com](http://www.hsbc.com) > Retail Banking and Wealth Management

HSBC Holdings plc, 8 Canada Square, Londres E14 5HQ