

COVID-19

Effets sur les marchés hypothécaires
résidentiels à l'échelle mondiale

Mai 2020



Table des matières

Sommaire	2
Quels défis liés à la COVID-19 les prêteurs hypothécaires doivent-ils relever?	4
Comment les gouvernements soutiennent-ils les marchés hypothécaires?	8
Mesures prises par les prêteurs hypothécaires en réaction à la crise	14
Conclusion	32
Annexe	34



Sommaire

À l'heure où la crise de la COVID-19 s'intensifie à l'échelle mondiale, ses effets sur le secteur des services financiers ainsi que sur le patrimoine et l'endettement des personnes s'aggravent. L'hypothèque est la plus grande source d'endettement des propriétaires et le facteur qui influe le plus sur leurs finances et leur capacité à demeurer solvables malgré la diminution ou la perte de leur salaire. Pour les prêteurs, les hypothèques constituant habituellement l'actif le plus important de leur portefeuille de services bancaires de détail, tout changement aux montages, aux calendriers de remboursement et aux taux de défaillance a une incidence importante sur leur rentabilité et leur trésorerie. Ainsi, le maintien d'un marché hypothécaire résidentiel sain à l'échelle mondiale est essentiel au rétablissement et à la prospérité de tous les pays une fois passée la crise de la COVID-19.





Partout dans le monde, les institutions financières prennent des mesures semblables face aux fortes tensions que la COVID-19 exerce sur leurs modèles d'exploitation, leurs résultats et leur bilan. Cependant, leur croissance et leur reprise ne seront pas uniformes. Celles qui sont les mieux placées pourront renforcer leurs activités en adoptant rapidement des modèles d'exploitation numériques, en soutenant de façon proactive leurs clients et en saisissant les occasions de croissance à mesure qu'elles se présentent.

Le cadre de leadership résilient de Deloitte divise la crise en trois phases : réagir, se remettre et prospérer. Dans le présent document, nous explorons les phases de réaction à la pandémie de la COVID-19 et de reprise après la crise sur divers marchés hypothécaires à l'échelle mondiale.

Nous décrivons les défis que les prêteurs doivent relever et la façon dont les gouvernements et les grandes institutions financières répondent à la crise et préparent la reprise. Nous faisons également le point sur les économies mondiales qui ont d'importants marchés hypothécaires et ressentent vivement les effets de la COVID-19, notamment l'Australie, le Canada, la Chine, l'Europe, l'Amérique latine, les Caraïbes, le Royaume-Uni et les États-Unis. Nous avons réalisé des entrevues avec d'importants prêteurs et des spécialistes de Deloitte de toutes ces régions et mené une étude secondaire sur les plus récents développements concernant la pandémie et le marché hypothécaire.

Le cadre de leadership résilient de Deloitte divise la crise en trois phases

RÉAGIR

Gérer la continuité



SE REMETTRE

Apprendre et en ressortir plus fort



PROSPÉRER

Se préparer à la prochaine normalité



Thème de ce document : Les effets immédiats de la COVID-19 sur les marchés hypothécaires à l'échelle mondiale



Quels défis liés à la COVID-19 les prêteurs hypothécaires doivent-ils relever?

La pandémie de la COVID-19 étant le plus important défi que les marchés hypothécaires du monde entier doivent relever depuis la crise financière de 2008, les prêteurs prennent des mesures décisives et stratégiques pour s'adapter. Certaines difficultés seront temporaires et de courte durée, tandis que d'autres créeront des secousses sismiques qui seront longues à surmonter (p. ex., les changements fondamentaux aux profils de risque de crédit). Ces défis opérationnels et financiers représentent une occasion pour les prêteurs qui sont en mesure de vaincre l'inertie de leurs modèles d'affaires et de s'adapter rapidement.

À court terme, les prêteurs doivent abandonner leurs priorités et leurs projets antérieurs et se recentrer sur leur réponse globale à la crise de la COVID-19 et à ses répercussions. Cela passe par une transformation des activités axées sur le marché et, souvent, par une réaffectation des employés et des ressources. Par exemple, la National Australia Bank (NAB), troisième prêteur hypothécaire de l'Australie, a annoncé qu'elle cessera à très court terme environ 100 projets pour concentrer ses efforts sur la réponse au nombre accru de demandes d'information de ses clients¹. Elle a l'intention de poursuivre uniquement les projets qui sont essentiels pour sa survie, notamment ceux qui ont trait à la résilience de ses systèmes, à l'accès numérique, à l'octroi de crédit et au soutien pour les employés de première ligne. Bon nombre de questions proviennent de personnes âgées qui ont besoin d'une assistance supplémentaire en raison de la fermeture des succursales. La NAB a donc dû prendre les devants et téléphoner à un grand nombre de ces clients pour les aider à passer du livret aux services bancaires en ligne et numériques.

En réponse aux difficultés des emprunteurs et aux programmes de report de leurs obligations mis en place par les gouvernements, de nombreux prêteurs reçoivent un grand nombre de demandes d'allègement de leurs clients et ont besoin d'une capacité et d'une flexibilité opérationnelles adéquates pour y répondre. En Italie, le gouvernement fédéral a décrété que les banques du pays devaient offrir aux emprunteurs la possibilité d'interrompre leurs paiements hypothécaires et le remboursement d'autres prêts admissibles². Les banques étaient légalement tenues d'informer les emprunteurs, au plus tard à la fin de mars, de leur droit d'interrompre ces paiements. Les banques devaient également prévenir les défauts de paiement des petites et moyennes entreprises (PME) sur leurs prêts, étant donné leur importance relative dans l'économie italienne³. UniCredit, la plus importante banque de l'Italie sur le plan des actifs, a dit avoir reçu plus de 100 000 demandes de moratoire sur des prêts d'une valeur de 100 milliards d'euros de la part de ménages et d'entreprises⁴.

Même si le gouvernement prête assistance aux prêteurs et que les banques peuvent probablement supporter cette situation à court terme, Moody's a prévenu qu'« un prolongement de la crise aurait une incidence plus grave sur la qualité et la rentabilité des prêts⁵ ».

Les entreprises devront donc composer à long terme avec des conditions sociales et économiques incertaines et leurs répercussions sur la situation financière des consommateurs. Elles savent qu'elles doivent se préparer à l'évolution des besoins de leurs clients et à une hausse constante du nombre de demandes. Pour gérer leur fardeau opérationnel accru, plusieurs banques canadiennes ont accéléré considérablement la conception, l'approbation, la mobilisation et la prestation de nouvelles solutions qui répondent à ces impératifs. Par exemple, la RBC s'est rapidement adaptée en réponse à la situation actuelle en offrant des séances de recyclage à ses employés afin qu'ils puissent créer des plans d'allègement personnalisés pour les clients ayant de graves difficultés financières. À l'heure où les dirigeants d'entreprise passent de la phase de réaction à celle de la réflexion sur les moyens à prendre pour se remettre et prospérer, les grands prêteurs hypothécaires en tireront des leçons et repenseront l'exécution de leur transformation, l'innovation de leur modèle d'affaires et leur positionnement stratégique global.

Tableau 1 : Défis à relever par les prêteurs hypothécaires dans le contexte de la COVID-19

Expérience client

Défis à court terme

(0 à 2 prochains mois)

Maintenir des niveaux de service prévisibles et acceptables dans l'ensemble de la chaîne de valeur tout en traitant les volumes élevés de demandes d'information des clients concernant le report des paiements hypothécaires.

Maintenir l'accès aux services malgré les perturbations (p. ex., la fermeture des succursales), notamment en créant de nouveaux canaux et de nouvelles capacités numériques.

Défis à moyen terme

(2 à 6 prochains mois)

Offrir des conseils avisés en flux de trésorerie aux emprunteurs qui ont des difficultés financières en raison de la COVID-19.

Comblent les attentes des clients en matière de délais d'exécution étant donné le volume inédit de demandes (p. ex., des temps d'attente plus longs pour les services numériques et en personne en raison du nombre accru de demandes urgentes).

Défis à long terme

(6 à 12 prochains mois et plus)

S'adapter à l'évolution des attentes des clients concernant la numérisation de l'ensemble du processus de montage des prêts hypothécaires.

Trouver un équilibre entre le maintien de la perception de la marque et du capital social et l'exploitation rentable, tout en résolvant les problèmes financiers importants des emprunteurs.

Gamme de produits

Défis à court terme

(0 à 2 prochains mois)

Prendre des décisions difficiles sur le maintien des activités de prêt et les produits à privilégier, en tenant compte des conditions du marché et des besoins de liquidité à court terme (p. ex., augmenter le risque lié aux valeurs d'expertise, ce qui entraînera une surveillance accrue de certains types de résidences).

Défis à moyen terme

(2 à 6 prochains mois)

Résoudre le dilemme que pose l'élimination des prêts hypothécaires « plus risqués » (p. ex., produits hypothécaires « acheter pour louer », hypothèques à ratio prêt-valeur élevé), ce qui pourrait limiter le marché potentiel et réduire l'accès pour certains emprunteurs.

Défis à long terme

(6 à 12 prochains mois et plus)

Déterminer quels produits hypothécaires il faut offrir de nouveau (p. ex., nouvelles restrictions sur le ratio prêt-valeur) et quels nouveaux produits innovateurs il faut explorer (p. ex., iBuyer, plateformes complètes, multipropriété numérique) afin de stimuler la demande et de s'adapter aux nouveaux besoins des clients.

Exploitation

Défis à court terme

(0 à 2 prochains mois)

Adapter les opérations des centres d'appels afin de traiter le nombre beaucoup plus élevé de demandes d'information des clients (p. ex., réaffecter des employés et déployer rapidement une nouvelle formation sur les centres d'appels).

Accroître l'efficacité et l'efficacité des opérations des centres d'appels (p. ex., utiliser la robotisation des processus pour trier les demandes des clients, réservant ainsi le contact humain aux demandes plus complexes).

Assurer la transition de l'ensemble du personnel vers le télétravail; acquérir l'infrastructure technologique nécessaire (p. ex., RVP, solutions de montage de prêt infonuagiques).

Définir les options des programmes de report des paiements hypothécaires et l'admissibilité à ces programmes; administrer des programmes à grande échelle tout en tenant compte de l'évolution de leur portée et en se protégeant contre la fraude.

Défis à moyen terme

(2 à 6 prochains mois)

Améliorer les capacités numériques en fonction de l'évolution des services offerts aux courtiers, aux représentants commerciaux et aux emprunteurs, tout en rehaussant l'expérience utilisateur (afin qu'elle soit plus intuitive et plus rapide).

Adopter les processus nécessaires pour faciliter la clôture numérique des prêts hypothécaires (p. ex., « autoexpertises », signatures électroniques, contrôles des risques et de la conformité, approbations réglementaires).

Défis à long terme

(6 à 12 prochains mois et plus)

Adapter la culture d'entreprise afin de motiver efficacement les conseillers en prêts hypothécaires dans le contexte du nombre accru de télétravailleurs.

Prévoir la demande de nouveaux prêts hypothécaires, de renouvellements d'hypothèque et de refinancement des clients au moment d'affecter les ressources, une tâche difficile étant donné le caractère inédit de la situation économique.

Incidence sur les résultats

Défis à court terme

(0 à 2 prochains mois)

Composer avec la réduction des revenus attribuable au report des paiements hypothécaires, à la baisse du nombre de demandes d'hypothèque et à la hausse des coûts des services durant une période incertaine.

Défis à moyen terme

(2 à 6 prochains mois)

Faire face à la forte pression exercée par la baisse du volume de transactions sur les revenus à commission (p. ex., courtiers, conseillers en vente à commission, administrateurs de prêts hypothécaires, etc.).

Comprendre les effets du report des paiements hypothécaires, notamment l'intérêt sur les paiements reportés et l'augmentation des défauts de paiement et des provisions pour pertes sur prêts.

Défis à long terme

(6 à 12 prochains mois et plus)

Prévoir l'incidence à long terme de la grande volatilité des écarts de taux d'intérêt sur les marges bénéficiaires.

Gérer le déclin prolongé des volumes du portefeuille global et la réduction du potentiel de revenus.

Incidence sur le bilan

Défis à court terme

(0 à 2 prochains mois)

Veiller à ce que des liquidités à court terme soient disponibles pour continuer à financer les obligations dans le contexte d'une baisse des rentrées (p. ex., paiements).

Défis à moyen terme

(2 à 6 prochains mois)

Financer le manque de liquidités attribuable au report des paiements hypothécaires, tout en continuant de respecter les engagements envers toutes les sources de financement.

Comprendre les répercussions du report des paiements hypothécaires sur les provisions, la comptabilisation de la perte de valeur et les mesures d'adéquation des fonds propres.

Défis à long terme

(6 à 12 prochains mois et plus)

Maintenir des niveaux de liquidité rentables pour financer les nouvelles hypothèques; ce problème est particulièrement criant pour les banques régionales, les entreprises de technologies financières et d'autres petits prêteurs (p. ex., les fonds hypothécaires pourraient en venir à limiter les droits de rachat des investisseurs).

Risques

Défis à court terme

(0 à 2 prochains mois)

Gérer les risques de défaut de paiement des emprunteurs qui ont été exacerbés par la pandémie de la COVID-19.

Continuer à offrir des prêts hypothécaires avantageux tant pour le prêteur que pour l'emprunteur (p. ex., emprunteurs solvables) tout en gérant l'incertitude liée au risque de crédit.

Défis à moyen terme

(2 à 6 prochains mois)

Tenir compte de nouveaux renseignements (p. ex., demandes de report des paiements hypothécaires) afin de mieux comprendre le profil de risque des clients (p. ex., pour prédire le report des paiements hypothécaires).

Réduire les risques liés au montage de nouveaux prêts hypothécaires en ajustant la tolérance au risque du portefeuille de prêts (p. ex., déterminer efficacement les taux d'intérêt), étant donné les risques accrus de défaut de paiement.

Défis à long terme

(6 à 12 prochains mois et plus)

Gérer activement les risques associés aux clients une fois le report des paiements hypothécaires terminé (p. ex., identifier les emprunteurs qui seront en défaut de paiement).

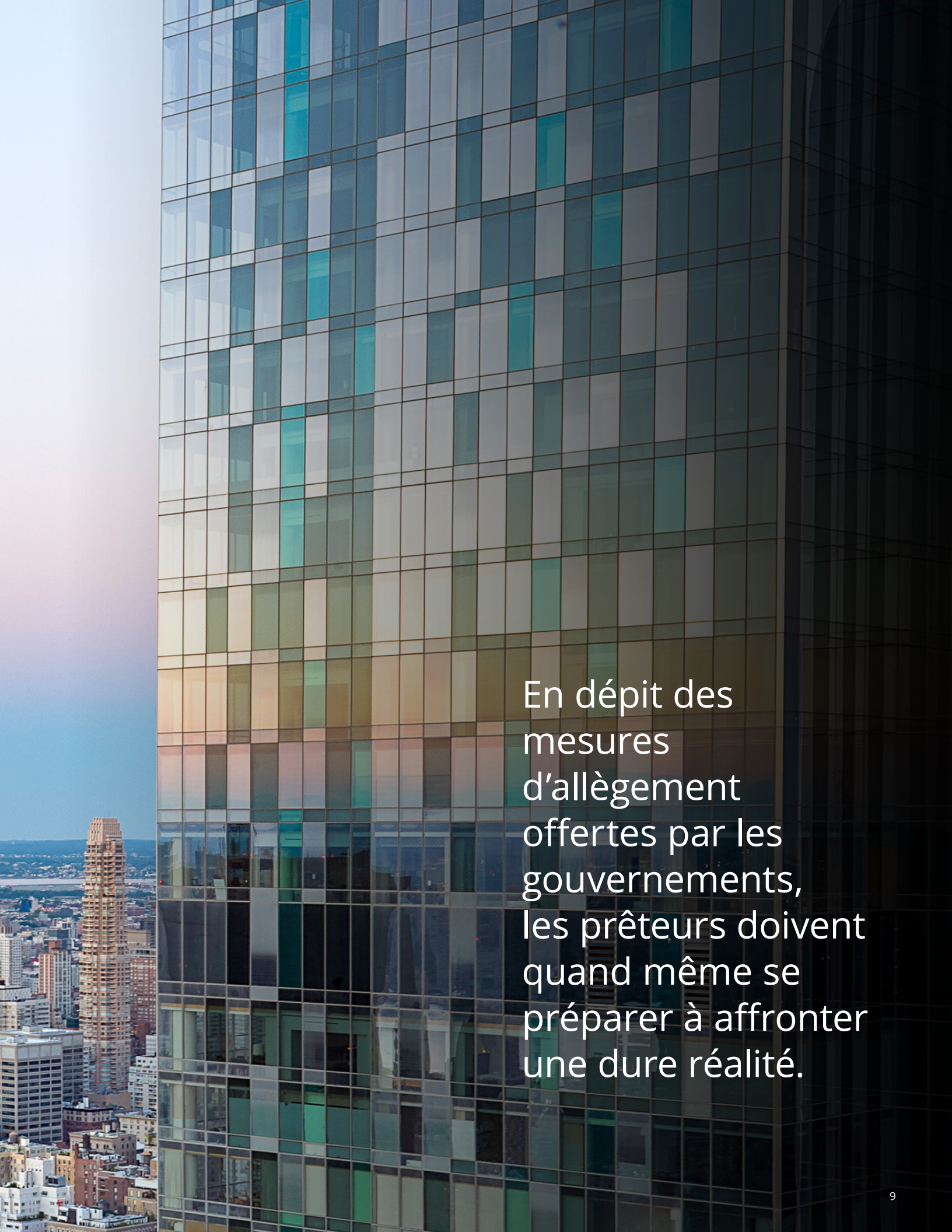
Gérer les risques de concentration (p. ex., évaluer le degré de diversification des profils d'emprunteur) pour tenir compte de la variation des répercussions de la COVID-19 selon les secteurs et les régions.

Comment les gouvernements soutiennent-ils les marchés hypothécaires?

Gouvernements et prêteurs ont pris des mesures très rapidement pour réagir à des défis sans précédent. Les gouvernements ont adopté une pléthore de politiques pour aider les emprunteurs et les prêteurs.

En quelques semaines seulement, ils sont intervenus afin d'atteindre trois grands objectifs :

- (i) maintenir l'accès au crédit des emprunteurs et des prêteurs;
- (ii) assurer le maintien des liquidités et le bon fonctionnement des marchés; et
- (iii) protéger les emprunteurs et les prêteurs contre les catastrophes.



En dépit des
mesures
d'allègement
offertes par les
gouvernements,
les prêteurs doivent
quand même se
préparer à affronter
une dure réalité.

Tableau 2 : Outils que les gouvernements peuvent utiliser pour soutenir les marchés hypothécaires⁶

■ Politique monétaire ■ Politique fiscale ■ Réglementation



Soutien aux PRÊTEURS (institutionnels)



Accroître l'accès à des capitaux à faible coût

Ajuster les taux d'intérêt

(p. ex., réduire les taux d'intérêt, notamment en fournissant des indications prospectives ou en procédant à des achats d'obligations)

Exemple : États-Unis

La Réserve fédérale américaine a réduit le taux des fonds fédéraux à 0-0,25 % et fourni des indications prospectives.

Prêter directement aux institutions financières

(p. ex., mises en pension à un jour ou prêts directs aux banques)

Exemple : Émirats arabes unis

La Banque centrale des EAU a consenti des prêts adossés à des créances sans intérêt aux banques (50 milliards AED).

Activités de tenue de marchés et de soutien de trésorerie

(p. ex., swaps de devises pour opérations en \$ US sur les marchés étrangers)

Exemple : G20

Les banques centrales de la plupart des pays du G20 ont établi des swaps temporaires avec d'autres banques centrales.

Achat d'actifs de créanciers

(p. ex., titres adossés à des créances hypothécaires ou actifs hypothécaires)

Exemple : Royaume-Uni

Le Monetary Policy Committee a annoncé l'achat d'obligations du gouvernement et d'entreprises d'une valeur de 200 milliards £.



Réduire les besoins en capital

Réduire les besoins en capital

(p. ex., réduire les coefficients de trésorerie de réserve)

Exemple : Europe

La Banque centrale européenne a assoupli les exigences du pilier 2 pour les banques.

Japon

La Japan Finance Corporation a réduit le ratio de liquidité à court terme minimal imposé aux banques.



Alléger le fardeau réglementaire

Alléger les critères de garantie hypothécaire

(p. ex., accroître l'accessibilité à l'assurance hypothécaire, ajuster les tests de tension pour l'obtention d'un prêt hypothécaire)

Exemple : Canada

Les critères d'obtention d'une assurance hypothécaire garantie par le gouvernement ont été temporairement allégés.

États-Unis

La Réserve fédérale américaine a assoupli les règles relatives aux prêts improductifs dans les titres adossés à des créances hypothécaires.

Accroître la disponibilité de la titrisation

(p. ex., augmenter les seuils de titrisation, assouplir les critères d'admissibilité)

Exemple : Canada

La Société canadienne d'hypothèques et de logement a augmenté le volume de prêts hypothécaires qui peuvent être titrisés.

Modifier les exigences relatives aux prêts improductifs

(pour réduire le nombre de prêts improductifs comptabilisés)

Exemple : Argentine

Les banques peuvent attendre 60 jours de plus avant de traiter des prêts comme étant improductifs.



Soutien aux emprunteurs (entreprises ou particuliers)



Soutien financier direct

Fournir de l'aide aux entreprises
(p. ex., soutien de trésorerie, subventions salariales, exonération de responsabilité temporaire, déduction des incitatifs à l'investissement)

Exemple : Espagne

Le gouvernement a porté le plafond de ses garanties de prêt aux entreprises à 100 milliards d'euros.

États-Unis

Le CARES Act accorde plus de 2 billions \$ US en paiements directs et en prêts à faible taux d'intérêt aux entreprises et aux particuliers.

Soutenir directement les ménages
(p. ex., prestations, baisses d'impôt, accès accéléré au filet de sécurité sociale, y compris aux prestations d'assurance-emploi)

Exemple : Corée du Sud

Le gouvernement a distribué des coupons de consommation aux ménages à faible revenu.



Report de paiements et moratoire sur les obligations

Reporter les paiements hypothécaires

(p. ex., retarder le remboursement du capital ou des intérêts ou augmenter la période d'amortissement)

Exemple : Italie

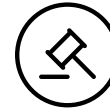
Le gouvernement italien a décrété un moratoire de trois mois sur tous les prêts hypothécaires en cours.

Suspendre le remboursement de prêts garantis par le gouvernement

(p. ex., le remboursement des prêts étudiants fédéraux ou provinciaux)

Exemple : États-Unis

Les États-Unis ont interrompu pendant 60 jours les obligations de remboursement des prêts étudiants fédéraux.



Atténuation des conséquences des faillites

Cesser les évictions et les saisies immobilières

(p. ex., arrêt des évictions et des saisies immobilières par les administrations locales)

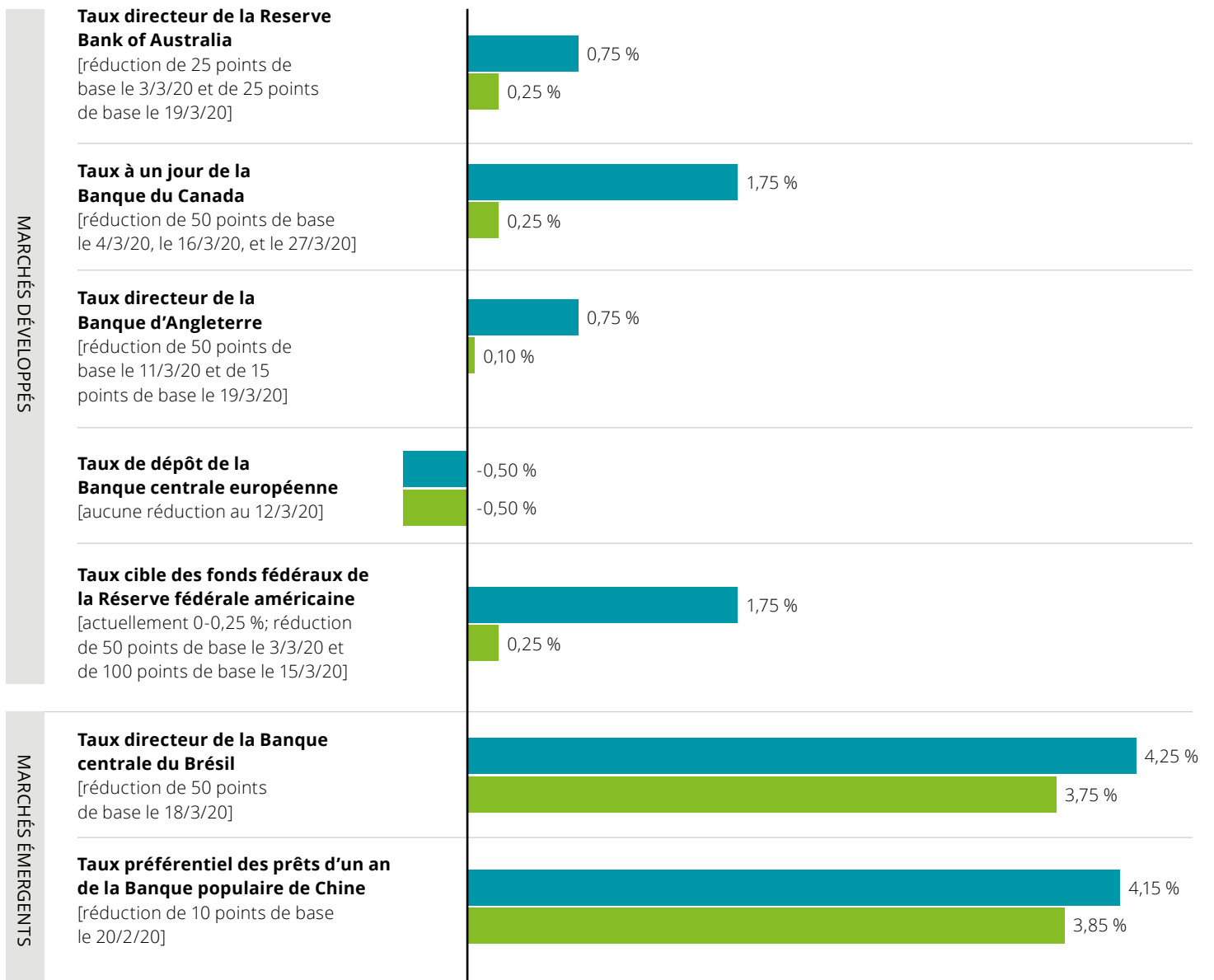
Exemple : États-Unis

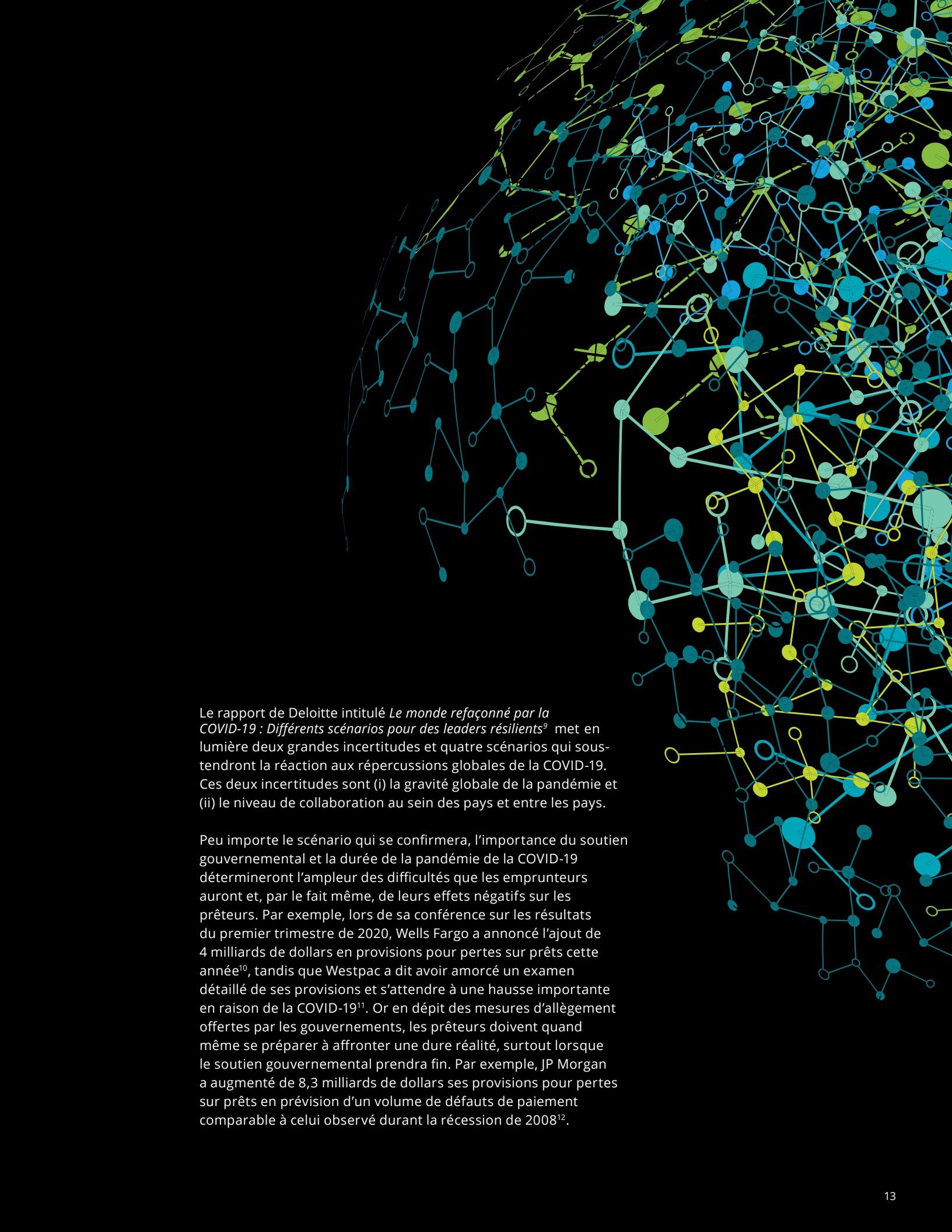
Le CARES Act a imposé un moratoire de 120 jours sur les évictions qui protège les locataires en défaut de paiement de propriétés financées par des prêts hypothécaires garantis par le gouvernement fédéral.

Comme le montre le tableau 3, les pays développés ont été en mesure de réduire les taux d'intérêt de façon plus énergique que les marchés émergents. Cela s'explique par une hausse de l'endettement et du risque d'inflation dans certaines économies émergentes⁷. Dans le cas de certains pays en développement ayant des niveaux d'endettement élevés dans le contexte de la pandémie de la COVID-19, le Fonds monétaire international et la Banque mondiale offre du soutien sous forme de prêts et de subventions. Certains de ces pays craignent aussi les pressions inflationnistes exercées par les politiques monétaires mises en application avant la crise, ce qui les empêche d'utiliser l'éventail complet des leviers fiscaux et monétaires pour soutenir le marché hypothécaire. Ces restrictions pourraient donc limiter leur capacité à réagir efficacement aux difficultés des marchés hypothécaires.

Tableau 3 : Modification des taux d'intérêt par les banques centrales en réaction à la COVID-19^a

Les périodes précédant et suivant la pandémie de la COVID-19 peuvent correspondre à des dates se situant pendant la crise (et pas nécessairement avant ou après); ces périodes peuvent également varier d'un pays à l'autre (et ne pas s'appliquer à tous les pays).





Le rapport de Deloitte intitulé *Le monde refaçoné par la COVID-19 : Différents scénarios pour des leaders résilients*⁹ met en lumière deux grandes incertitudes et quatre scénarios qui sous-tendent la réaction aux répercussions globales de la COVID-19. Ces deux incertitudes sont (i) la gravité globale de la pandémie et (ii) le niveau de collaboration au sein des pays et entre les pays.

Peu importe le scénario qui se confirmera, l'importance du soutien gouvernemental et la durée de la pandémie de la COVID-19 détermineront l'ampleur des difficultés que les emprunteurs auront et, par le fait même, de leurs effets négatifs sur les prêteurs. Par exemple, lors de sa conférence sur les résultats du premier trimestre de 2020, Wells Fargo a annoncé l'ajout de 4 milliards de dollars en provisions pour pertes sur prêts cette année¹⁰, tandis que Westpac a dit avoir amorcé un examen détaillé de ses provisions et s'attendre à une hausse importante en raison de la COVID-19¹¹. Or en dépit des mesures d'allègement offertes par les gouvernements, les prêteurs doivent quand même se préparer à affronter une dure réalité, surtout lorsque le soutien gouvernemental prendra fin. Par exemple, JP Morgan a augmenté de 8,3 milliards de dollars ses provisions pour pertes sur prêts en prévision d'un volume de défauts de paiement comparable à celui observé durant la récession de 2008¹².

Mesures prises par les prêteurs hypothécaires en réaction à la crise

Les mesures prises par les institutions financières se divisent en trois grandes catégories : la réponse aux afflux de volume; la gestion et la stabilisation des risques d'entreprise; et le positionnement en vue de la reprise. Elles comprennent les efforts déployés pour adapter et améliorer l'expérience client, l'ajustement de la gamme de produits, l'adoption de programmes d'allègement temporaires, la modification des modèles d'exploitation, la gestion des flux de trésorerie et la gestion des risques. Le tableau ci-dessous présente les mesures prioritaires prises par les prêteurs à l'échelle mondiale en réponse aux difficultés que rencontrent les emprunteurs et les prêteurs.

Tableau 4 : Réactions à court terme des prêteurs hypothécaires à la crise de la COVID-19



Réponse aux afflux de volume

1

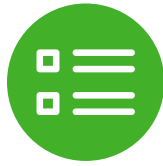
Offrir des programmes de report des paiements hypothécaires et d'autres allègements

2

Faire passer la main-d'œuvre au modèle de télétravail et réaffecter les ressources de façon dynamique en fonction des nouveaux besoins

3

Rehausser la capacité des canaux libre-service numériques



Gestion et stabilisation des risques d'entreprise

4

Évaluer le risque de portefeuille et ajuster les politiques de souscription

5

Ajuster la gamme de produits afin de réduire les risques et d'offrir des produits ciblés

6

Utiliser l'analytique avancée pour mieux calculer les risques, notamment les risques d'illiquidité et de fluctuation continue de la situation financière des consommateurs



Positionnement en vue de la reprise

7

Numériser les processus de gestion à moyen et à long terme

8

Mettre davantage l'accent sur les conseils et le soutien aux clients

9

Soutenir la communauté mondiale et les opérations de secours durant la crise de la COVID-19



Réponse aux afflux de volume



1

Offrir des programmes de report des paiements hypothécaires et d'autres allègements

Partout dans le monde, les gouvernements et les prêteurs ont adopté des programmes de report des paiements hypothécaires pour des périodes allant de 3 à 18 mois. De nombreuses institutions financières exigent que les emprunteurs prouvent qu'ils ont de réelles difficultés financières avant de leur accorder cet allègement, tandis que d'autres offrent cet avantage à un plus large éventail de clients. Ces programmes prennent diverses formes : certains permettent aux emprunteurs de rembourser uniquement l'intérêt, d'autres de reporter tous les paiements, etc. Ces initiatives aident à soulager une partie des obligations financières immédiates des consommateurs et préviennent à court terme les défauts de paiement liés aux circonstances financières imprévues. Or certains prêteurs se retrouvent avec des problèmes de liquidité car leurs obligations financières envers leurs investisseurs et leurs sources de financement sont maintenues même si les flux de trésorerie provenant des emprunteurs sont interrompus. Qui plus est, on ignore quelles seront les conditions économiques et de crédit une fois la période de report terminée, et la façon dont la situation financière et les taux de défaillance des emprunteurs évolueront à long terme.

Au Canada, on sait déjà qu'environ 600 000 personnes ont demandé un délai de grâce, ce qui représente plus de 10 % des prêts hypothécaires consentis par les cinq plus grandes banques¹³. Aux États-Unis, la Mortgage Bankers Association indique qu'environ trois millions de propriétaires ont présenté un report des paiements hypothécaires, ce qui équivaut à 6 % du portefeuille total des administrateurs de prêts hypothécaires¹⁴.

Exemples de pays offrant des programmes de report des paiements hypothécaires (Tableau 5)

Canada

Principaux renseignements

- Offerts sur une base volontaire par les institutions financières depuis la mi-mars 2020.
- Report des paiements hypothécaires pendant un maximum de six mois¹⁹.
- **Adoption** : Plus de 600 000 reports de paiements hypothécaires en date du début d'avril 2020, soit 10 % du total des prêts hypothécaires en cours consentis par les cinq grandes banques.

Paiements reportés et capitalisation des intérêts¹⁵

Les paiements d'intérêt et de capital peuvent tous deux être reportés; les intérêts continuent de s'accumuler et d'être recapitalisés. Selon l'institution et l'emprunteur, le prêt peut être réamorti; s'il ne l'est pas, les six grandes banques augmentent le montant des paiements au début du terme suivant, tandis que les plus petits prêteurs l'augmentent dès que la période de report prend fin.

Risques d'illiquidité des institutions financières

Un risque d'illiquidité se pose pour les prêteurs hypothécaires. Le risque d'illiquidité est plus élevé pour les plus petits prêteurs (p. ex., les sociétés hypothécaires) qui n'ont pas accès à des sources de financement moins coûteuses (p. ex., d'importants soldes de dépôts) pour continuer à offrir des prêts hypothécaires, mais qui ont quand même des paiements à verser à leurs investisseurs et créanciers.

États-Unis

Principaux renseignements

- Exigés par le gouvernement dans le cadre du CARES Act pour les prêts hypothécaires garantis par le gouvernement fédéral, qui représentent plus de 50 % des prêts hypothécaires en cours; en vigueur depuis le 30 mars 2020, mais offerts sur une base volontaire par les institutions financières depuis la mi-mars 2020²⁶.
- Report des paiements hypothécaires pendant un maximum de 12 mois²⁷.
- **Adoption** : environ trois millions de prêts hypothécaires visés par un report des paiements en date du 12 avril 2020¹⁴.

Paiements reportés et capitalisation des intérêts¹⁵

Les paiements d'intérêt et de capital peuvent tous deux être reportés; les intérêts continuent de s'accumuler et d'être recapitalisés. Selon l'institution et l'emprunteur, une fois la période de report terminée, le prêt est réamorti, l'échéance du prêt est prolongée en fonction du nombre de paiements manqués ou le montant des versements mensuels est augmenté.

Risques d'illiquidité des institutions financières

Un risque d'illiquidité se pose pour les prêteurs hypothécaires. Le risque d'illiquidité est plus important pour les administrateurs de prêts hypothécaires autres que les banques qui gèrent des prêts garantis par Fannie Mae et Freddie Mac, des entités parrainées par le gouvernement. Ces administrateurs utilisent les revenus tirés des frais de gestion comme cautions pour emprunter de l'argent des banques aux fins de leur fonds de roulement. Actuellement, le report des paiements hypothécaires limite leur capacité d'accès à ce fonds de roulement, alors qu'ils doivent quand même verser les paiements prévus aux investisseurs dans les titres adossés à des créances hypothécaires. La Federal Housing Finance Agency a publié des lignes directrices qui limitent l'obligation de paiement des administrateurs de prêts hypothécaires à quatre mois pour les prêts hypothécaires visés par un délai de grâce²⁸.

Royaume-Uni

Principaux renseignements

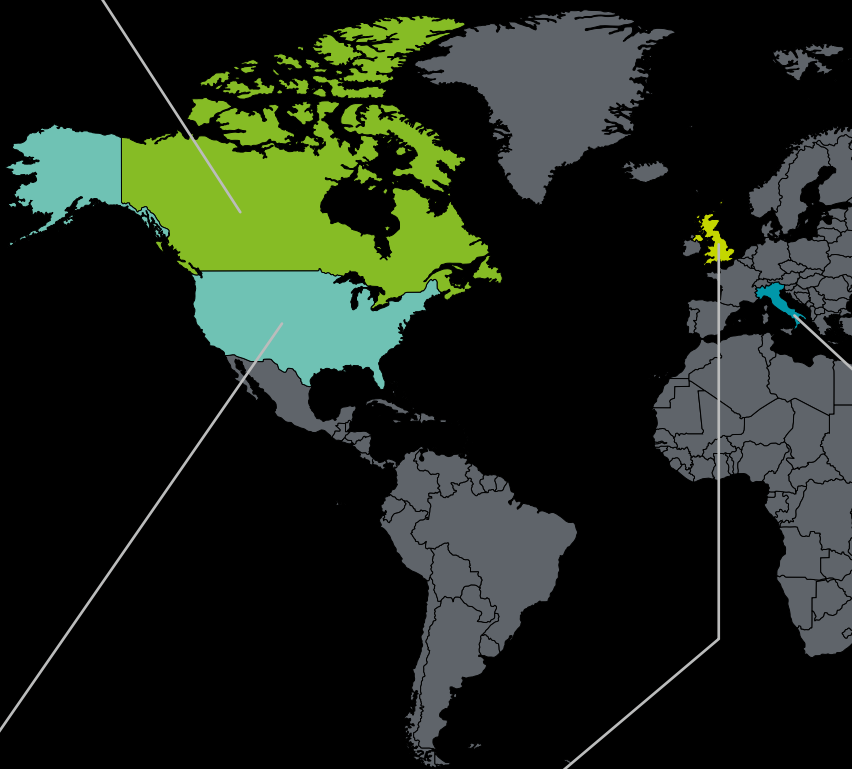
- Offerts sur une base volontaire par les institutions financières depuis la mi-mars 2020.
- Report des paiements hypothécaires pendant un maximum de trois mois²³.
- **Adoption** : Plus de 1,2 million de reports de paiements hypothécaires au 15 avril 2020, soit 11 % du total des prêts hypothécaires en cours²⁴.

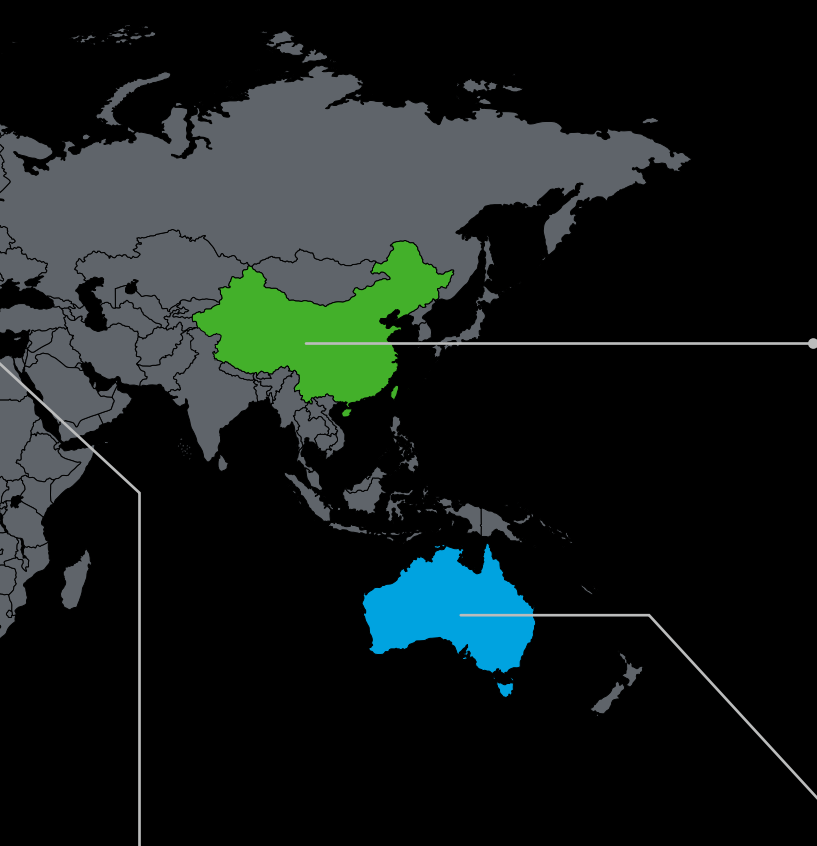
Paiements reportés et capitalisation des intérêts¹⁵

Les paiements d'intérêt et de capital peuvent tous deux être reportés; les intérêts continuent de s'accumuler et d'être recapitalisés. Selon l'institution et l'emprunteur, une fois la période de report terminée, le prêt est réamorti ou le montant des versements mensuels est augmenté.

Risques d'illiquidité des institutions financières

Un risque d'illiquidité se pose pour les prêteurs hypothécaires, mais également pour certains investisseurs. Fitch a prévenu que certaines tranches de titres hypothécaires de catégorie investissement adossés à des créances hypothécaires résidentielles pourraient être déclassées. Comme le marché des titres adossés à des créances hypothécaires est important et en croissance au Royaume-Uni, le pays n'est pas aussi dépendant de la titrisation publique que d'autres et offre moins de garanties aux investisseurs²⁵.





Chine

Un programme élargi de report des paiements hypothécaires a été réclamé par le gouvernement et est actuellement mis en place par les institutions financières. Il cible les ménages et les entreprises et comprend ce qui suit : report des paiements hypothécaires; établissement de règles pour comptabiliser les prêts improductifs qui sont moins avantageux pour les prêteurs; et assouplissement des politiques d'habitation décentralisées. De plus, la Commission de réglementation des banques et des assurances a demandé aux banques d'être plus flexibles concernant les prêts hypothécaires et sur cartes de crédit, notamment sur le plan des modalités de remboursement²⁰.

Italie

Principaux renseignements

- Exigés par le gouvernement depuis le 17 mars 2020.
- Le gouvernement a exigé un report des paiements hypothécaires pendant un maximum de trois mois, mais certaines institutions financières l'offrent pendant 18 mois²¹.
- **Adoption** : L'option d'interruption des paiements pendant trois mois a été offerte pour tous les prêts hypothécaires conformément au décret du gouvernement.

Paievements reportés et capitalisation des intérêts¹⁵

Les paiements d'intérêt et de capital peuvent tous deux être reportés; les intérêts continuent de s'accumuler et d'être recapitalisés. Selon l'institution et l'emprunteur, une fois la période de report terminée, le prêt est réamorti ou le montant des versements mensuels est augmenté.

Risques d'illiquidité des institutions financières

Un risque d'illiquidité se pose pour les prêteurs hypothécaires. On estime que le manque de liquidité sera relativement faible, car seulement 13 pour cent des ménages italiens possèdent une résidence hypothéquée. Ce risque semble donc relativement faible comparativement à d'autres pays²².

Australie

Principaux renseignements

- Offerts sur une base volontaire par les institutions financières depuis la mi-mars 2020.
- Report des paiements hypothécaires pendant un maximum de six mois¹⁶.
- **Adoption** : Plus de 375 000 reports de paiements hypothécaires au 3 avril 2020, soit 6 % du total des prêts hypothécaires en cours¹⁷.

Paievements reportés et capitalisation des intérêts¹⁵

Les paiements d'intérêt et de capital peuvent tous deux être reportés; les intérêts continuent de s'accumuler et d'être recapitalisés. Selon l'institution et l'emprunteur, une fois la période de report terminée, le prêt est réamorti ou le montant des paiements mensuels est augmenté.

Risques d'illiquidité des institutions financières

Un risque d'illiquidité se pose pour les prêteurs hypothécaires. Les prêteurs hypothécaires autres que les banques sont particulièrement vulnérables en Australie car ils représentent un segment de marché important et en croissance rapide. Cependant, dans le cadre des mesures économiques prises en réaction à la crise de la COVID-19, le gouvernement australien a créé un fonds pour les soutenir¹⁸.

2

Faire passer la main-d'œuvre au modèle de télétravail et réaffecter les ressources de façon dynamique en fonction des nouveaux besoins

Tandis que les entreprises s'ajustent à la fermeture de leurs succursales et de leurs bureaux physiques, de nombreux employés font la transition vers le télétravail ou ne peuvent pas travailler en raison de la nature de leur travail. Les prêteurs modifient leur modèle d'exploitation pour faciliter le télétravail, notamment en offrant à leurs employés un accès à des RVP et en leur fournissant des ordinateurs portables et d'autres types de matériel. Ils réévaluent aussi leurs besoins d'affaires et revoient l'affectation du personnel en conséquence.

En raison de la hausse des demandes d'information des clients et de l'inquiétude généralisée, les institutions financières constatent une augmentation du volume d'activité de leur centre d'appels et prennent des mesures pour stimuler leur efficacité en adoptant la robotisation des processus, en instaurant des programmes de formations croisées et en offrant à leurs employés les outils appropriés pour répondre aux demandes de plus en plus nombreuses des clients, en répondant à leurs questions ou en communiquant directement avec eux. En plus de combler des besoins opérationnels à court terme, les investissements des institutions financières dans le télétravail leur permettront de se préparer aux changements de comportement plus généraux des clients et des employés à moyen et à long terme (p. ex., le changement potentiellement permanent du volume d'activité des centres d'appels).





Exemples

Au début de mars, MCAP, une importante société de courtage hypothécaire canadienne, a assuré la transition de plus de 800 employés vers le télétravail d'un bout à l'autre du pays. Des employés de la souscription, des ventes et d'autres gammes de services ont prêté main-forte à leurs collègues du centre d'appels afin de répondre le plus rapidement et efficacement possible au grand nombre de demandes de clients en attente²⁹.

La RBC réaffecte environ 200 de ses employés qui, en temps normal, évaluent les demandes de prêts afin qu'ils se joignent aux équipes chargées d'élaborer des plans d'allègement personnalisés pour les clients des services bancaires personnels qui ont de graves difficultés financières dont les conséquences se feront sentir pendant plus de six mois³⁰.

Les grandes banques américaines ont pris des mesures semblables pour répondre à la hausse des demandes d'information depuis le début de la pandémie de la COVID-19. La Bank of America a réaffecté ses employés afin de réagir à l'augmentation fulgurante des demandes de prêts hypothécaires et de prêts sur valeur nette de la propriété, et la Wells Fargo a transféré des employés administrant les prêts hypothécaires vers la division du traitement des demandes de prêts hypothécaires. Pour répondre au nombre croissant de demandes, elle a également continué à embaucher des chargés de prêts, des souscripteurs et des gestionnaires de prêts³¹.

Un important prêteur hypothécaire australien dont les centres d'appels à l'étranger étaient fortement sollicités a été en mesure de mettre à profit des renseignements opérationnels en temps réel (provenant de ses employés et d'outils numériques) pour s'adapter à l'évolution des interactions avec les clients et de leurs demandes. Cela lui permet de soutenir de façon plus efficace et efficiente la formation d'employés d'autres divisions qui sont mutés vers des postes opérationnels. Résultat : les employés sont mieux utilisés et, grâce aux informations recueillies, l'équipe de direction peut prendre des décisions pour combler des besoins immédiats et fixer des objectifs stratégiques à plus long terme³².

3

Rehausser la capacité des canaux libre-service numériques

Étant donné l'application soudaine de règles de distanciation physique et la fermeture de services dans de nombreux pays, les institutions financières ont dû s'ajuster rapidement pour servir leurs clients de façon presque totalement numérique. Au même moment, elles ont dû répondre à un afflux important de questions et de demandes de refinancement. Les grands acteurs du secteur ont pris l'initiative d'investir dans l'expansion de la fonctionnalité et de l'efficacité de leurs plateformes numériques. Cela leur a permis de gérer à court terme les pressions s'exerçant sur leur modèle d'exploitation, auxquelles il aurait autrement fallu répondre au prix d'efforts surhumains. De plus, leurs investissements dans la numérisation leur seront profitables à plus long terme, car les facteurs qui freinaient l'adoption des technologies numériques, notamment les préférences des clients et l'obtention d'approbations réglementaires, ne s'appliquent plus à l'ère de la COVID-19.





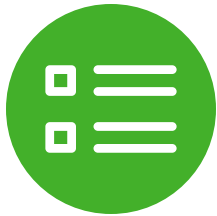
Exemples

Pour répondre à la demande accrue à court terme, AmeriHome Mortgage Company et Allied Mortgage Group ont utilisé la solution Agile Mortgages d'AI Foundry qu'elles étaient en voie d'adopter afin d'accélérer le traitement des prêts hypothécaires et d'en améliorer l'efficacité. Cette solution utilise l'intelligence artificielle pour automatiser le classement des documents et l'extraction des données, exécuter des règles d'affaires préchargées et mettre à jour le système de montage de prêt. Elle permet de répondre plus rapidement aux demandes des clients tout en réduisant les coûts et les risques d'erreur humaine. Cet exemple démontre que les prêteurs ayant investi de façon proactive dans leurs capacités numériques disposent d'un atout lorsqu'il faut traiter une hausse soudaine des requêtes des clients³³.

Better.com, un prêteur en ligne des États-Unis, a vu grimper de 200 pour cent le nombre de demandes de prêt depuis le 1^{er} mars 2020 et a annoncé son intention d'embaucher 150 personnes par mois dans ses divisions des ventes et des prêts hypothécaires pour atteindre un total de 1 000 nouveaux employés cette année. La plateforme numérique de l'entreprise permet aux demandeurs d'obtenir instantanément un taux en évitant les longues attentes au téléphone imposées par les prêteurs bancaires traditionnels. Better.com indique que 82 pour cent de ses emprunteurs potentiels n'ont pas besoin de parler à un chargé de prêt pour remplir leur demande³⁴.

La Trustee Savings Bank (TSB) du Royaume-Uni a lancé Smart Agent, un service conçu pour aider ses clients à présenter une demande de congé de paiements pour un prêt hypothécaire, un prêt personnel ou un prêt d'entreprise. Depuis le lancement de ce service le 25 mars 2020, plus de 11 000 demandes de clients ont été traitées par l'entremise d'un agent conversationnel et d'employés. Avant l'arrivée de Smart Agent, bon nombre de ces demandes nécessitaient une visite en succursale ou un appel au centre d'appels de la banque. Grâce à cette approche, les centres d'appels et les succursales de la TSB peuvent affecter plus de ressources aux clients les plus vulnérables³⁵.

Knowledge Bank, une société de collecte de données du Royaume-Uni qui fournit un point de référence unique pour les critères, les politiques et les processus de chaque prêteur, a constaté une augmentation importante de l'utilisation de ses services par les courtiers hypothécaires. En effet, elle a récemment été consultée par 1 325 courtiers, ce qui est probablement attribuable au grand nombre de changements apportés par les prêteurs à leurs critères d'admissibilité à un prêt hypothécaire depuis le début de la crise de la COVID-19. Au début d'avril 2020, la plateforme a observé qu'en moyenne, près de 300 ajouts et changements étaient appliqués à ces critères par jour¹⁷.



Gestion et stabilisation des risques d'entreprise



4

Évaluer le risque de portefeuille et ajuster les politiques de souscription

De nombreux prêteurs ont du mal à prédire les conditions de crédit et la situation de leur portefeuille à court terme. Les entreprises veulent tenir compte de l'incertitude en modifiant les modalités de leurs politiques de souscription et de leurs contrats afin de gérer de façon appropriée les risques futurs. Dans l'immédiat, les prêteurs modifient leurs activités d'évaluation et leurs procédures électroniques de finalisation de prêt, de même que les éléments de référence relatifs au ratio prêt-valeur et aux valeurs d'expertise. À moyen terme, ils devront aussi adopter de nouvelles méthodes de souscription et d'évaluation des risques qui seront fondées sur un plus grand nombre de types de données et des données non traditionnelles, et explorer de nouvelles techniques de modélisation.

Exemples

Face aux répercussions négatives de la COVID-19 sur l'économie et l'emploi, les banques chinoises rehaussent leur surveillance et resserrent leurs critères d'évaluation du crédit pour les prêts hypothécaires, en particulier dans les secteurs qui présentent un risque économique plus élevé. Les prêteurs écartent les demandes de travailleurs qui pourraient être mis à pied pendant une longue période et de ceux qui ont un revenu non récurrent ou à commission. Plutôt que de tenir compte de la moyenne des commissions reçues au cours des six mois précédents, les banques exigent maintenant que les demandeurs prouvent qu'ils ont reçu des commissions adéquates au cours des 12 derniers mois pour passer le test du ratio d'endettement et le test de tension. Ces ajustements à court terme aux normes de souscription visent à atténuer les risques de défaut qui surviendront à moyen et à plus long terme si les conditions économiques incertaines perdurent³⁶.

La TD a pris certaines mesures pour atténuer son risque de portefeuille et s'assurer d'être prête en cas d'incertitude économique à plus long terme. Par exemple, elle utilise des outils comme l'intelligence artificielle prédictive créée par l'entreprise en démarrage Layer 6, qu'elle a acquise en 2018. La technologie de Layer 6 peut servir à prédire quels clients auront des difficultés financières³⁷.

5

Ajuster la gamme de produits afin de réduire le risque et d'offrir des produits ciblés

À court terme, les prêteurs se demandent s'ils devraient continuer à offrir le même portefeuille de produits alors que le contexte économique évolue. Nombre d'entre eux s'efforcent d'atténuer les risques en modifiant ou en limitant temporairement leur gamme de produits et en ajustant plusieurs facteurs, notamment les taux d'intérêt, le ratio prêt-valeur et d'autres modalités de prêt. D'autres, particulièrement des prêteurs de moindre envergure, adoptent une approche conservatrice et cessent carrément de consentir de nouveaux prêts. Les institutions financières évaluent constamment la situation des entreprises et des personnes afin de prendre des décisions éclairées sur la gamme de produits qu'elles offriront à long terme, une fois que le secteur sera sur le chemin de la reprise.

Exemples

Au Royaume-Uni, certains prêteurs hypothécaires modifient leur gamme de produits afin d'atténuer les risques. Par exemple, Halifax, un prêteur hypothécaire de premier plan appartenant à Lloyds Banking Group, a cessé d'offrir la plupart de ses prêts hypothécaires par l'entremise de courtiers, y compris tous les prêts aux acheteurs d'une première maison, et n'accorde plus de prêts si le ratio prêt-valeur est supérieur à 60 %. Un autre prêteur hypothécaire britannique de renom a annoncé qu'il n'offrait plus de prêts hypothécaires résidentiels à taux variable aux nouveaux clients et ne maintenait plus de prix planchers pour les hypothèques à taux variable en cours afin d'établir une limite inférieure aux taux hypothécaires. Peu de temps après, il a rétabli ses prêts hypothécaires à taux d'intérêt variable sur deux ans lorsque la Banque d'Angleterre a abaissé de 0,25 à 0,10 % son taux directeur³⁸.

Aux États-Unis, plusieurs prêteurs de petite envergure qui utilisent des obligations hypothécaires non financées par le gouvernement ont connu de graves difficultés financières. Par exemple, Angel Oak Mortgage Solutions, qui se spécialise dans les prêts non subventionnés par le gouvernement fédéral, a réduit de 70 % ses effectifs. Deephaven Mortgage et Citadel Servicing Corp., qui ont des modèles d'affaires similaires, ont annoncé qu'ils suspendaient toutes les demandes de prêts hypothécaires et toutes les activités de clôture et de financement. Le problème de ces prêteurs hypothécaires privés est en partie attribuable au fait que leurs sources de financement en gros (p. ex., d'autres banques), qui leur accordent des prêts à court terme pour financer les hypothèques, ont soit réduit leurs marges de crédit, soit augmenté considérablement leurs coûts. Les investisseurs constatent également de tels risques; entre février et mars 2020, le volume de prêts négociés sur Maxex, une bourse dans laquelle des prêteurs vendent des hypothèques à des investisseurs institutionnels, a chuté de 45 pour cent³⁹.

6

Utiliser l'analytique avancée pour mieux calculer le risque, notamment les risques d'illiquidité et de fluctuation continue de la situation financière des consommateurs

La situation du portefeuille actuel des prêteurs risque de fluctuer grandement à mesure que la crise évolue. Une crise économique prolongée pourrait être néfaste même pour les emprunteurs les plus solides financièrement, forçant ainsi les prêteurs à évaluer de façon plus précise et nuancée leur risque de portefeuille. Il est donc impératif que les entreprises recueillent le plus de données possible et les utilisent pour créer des modèles de gestion des risques et des liquidités plus pertinents et précis. Pour ce faire, elles doivent analyser toutes leurs interactions avec leurs clients afin de comprendre comment les risques qui s'y rapportent évoluent, et s'attendre à un afflux continu de risques et de demandes de clients au cours des 6 à 12 prochains mois. Les grandes banques s'intéressent tout particulièrement aux clients à qui elles vendent plusieurs produits et à ceux qui ont demandé un report de leurs paiements de prêts.

Pour assurer la continuité de leurs activités après la période de report, il sera essentiel qu'elles utilisent des données pour prédire rapidement les difficultés financières de leurs clients et estimer les pertes liées au report des paiements de prêts. Qui plus est, les institutions financières interviennent de façon proactive auprès de leurs clients afin de se rapprocher d'eux, de conserver leur confiance et d'assurer leur santé financière. Enfin, certains outils d'analytique évolués permettent aux institutions financières d'évaluer les conditions financières qui évoluent de façon dynamique et les futurs volumes de demandes et d'adapter leurs modèles de service en fonction des nouveaux besoins des entreprises tout en continuant à donner des conseils contextuels sur leurs flux de trésorerie.

Exemple

Intesa Sanpaolo, une grande banque italienne, a reçu plusieurs milliers de nouvelles demandes de crédit par jour de la part de clients. Comme elle disposait déjà d'un système d'alerte précoce, elle a pu détecter rapidement les cas signalés par ce système afin d'assurer une gestion et une analyse plus actives de son portefeuille⁴⁰.





Positionnement pour la reprise



7

Numériser les processus de gestion à moyen et à long terme

De nombreuses phases du cycle de vie hypothécaire ont été perturbées en raison des règles de distanciation physique. Les prêteurs ont dû remplacer à court terme les activités de gestion qui se déroulaient auparavant en personne par des interactions numériques et à distance afin de maintenir le plus possible un flot régulier d'activités. Et même s'ils ont mis en place des solutions temporaires et assoupli certaines règles pour faciliter ces changements, les activités dans l'ensemble du secteur pourraient être transformées même après la levée des règles de distanciation physique. En effet, comme ces processus numérisés se révèlent efficaces à court terme, ils pourraient être adoptés à plus long terme par les clients et les employés et considérés comme des solutions crédibles par les autorités de réglementation et les partenaires qui partagent les risques. Dans une économie de plus en plus numérique, certaines entreprises prennent la mesure de ces avantages et envisagent des solutions à plus long terme pour mener leurs activités courantes.

Exemples

Aux États-Unis, dans le contexte actuel, Fannie Mae et Freddie Mac ont assoupli leurs normes d'évaluation des propriétés et de vérification d'emploi pour les prêts qu'elles acquièrent. La Federal Housing Association et la Veterans' Association permettent toutes deux l'utilisation d'autres méthodes d'évaluation des propriétés et de vérification du revenu, deux activités de plus en plus difficiles à réaliser. Par exemple, l'évaluation peut porter uniquement sur l'extérieur des propriétés ou, dans certains cas, être exécutée en ligne en consultant les archives publiques, l'information fournie par les services inter-agences et d'autres sources de données pour déterminer les caractéristiques de chaque propriété. Même si ces mesures sont appliquées à court terme en raison du risque de propagation de la COVID-19, elles pourraient être intégrées à long terme dans les modèles d'affaires⁴¹.

À Singapour, The ERA Realty Network, une division de Realogy, a lancé des outils de marketing et d'administration virtuels afin d'aider les agents immobiliers à poursuivre leurs activités en ligne. Elle leur fournit un portefeuille de visites par vidéo et virtuelles pour 68 projets de construction de tours à bureaux et de résidences privées. Les courtiers disposent également d'une application leur fournissant les plus récentes données sur les unités d'un projet qui ont été vendues et sur celles qui sont encore disponibles (et à quel prix), ainsi que de l'information détaillée sur les plans d'étage. Les agents peuvent partager cette information avec les acheteurs par courriel et WhatsApp. Parallèlement, le Controller of Housing (COH) n'exige plus des promoteurs immobiliers qu'ils fournissent des renseignements détaillés sur leurs propriétés avant d'émettre une option d'achat. Même si les options d'achat et les conventions de vente et d'achat standards doivent encore être signées par un avocat, ERA recommande aux agents de les transmettre par messagerie afin d'obtenir ces signatures⁴².

8

Mettre davantage l'accent sur les conseils et le soutien aux clients

En période de crise, les clients sont aux prises non seulement avec des difficultés financières directes, mais aussi avec un niveau élevé d'incertitude et d'inquiétude. Ils sont nombreux à chercher de l'information et une expertise afin d'avoir une compréhension adéquate de la situation et à demander conseil à leur institution financière. Les entreprises constatent qu'au-delà des mesures d'allègement concrètes, leurs clients ont des préoccupations auxquelles elles doivent répondre. Les prêteurs utilisent l'information dont ils disposent pour éduquer leurs clients sur les circonstances économiques actuelles et leurs effets sur leur situation financière, espérant ainsi que tous s'en inspireront pour améliorer leurs finances.



Exemple

Koodoo, une société britannique qui fournit une technologie de prêt hypothécaire aux prêteurs et aux sociétés de collecte de données, a lancé un site Web et une trousse d'outils technologiques qui offrent des conseils sur les congés de paiements hypothécaires durant la crise de la COVID-19 et aident les consommateurs britanniques à mieux comprendre leur convention d'hypothèque. Cette solution, qui a été conçue en collaboration avec de grandes institutions de prêt, des autorités de réglementation et des associations professionnelles, comprend des renseignements et une foire aux questions sur les congés de paiements hypothécaires, de l'information détaillée sur les modalités de divers prêteurs et des projections personnalisées des paiements que les emprunteurs devront faire durant et après la période de report. Les clients peuvent aussi demander un congé de paiement à leur prêteur par l'intermédiaire du site Web⁴³.

9

Soutenir l'ensemble des efforts déployés à l'échelle mondiale pour lutter contre la COVID-19

De nombreuses institutions financières qui s'efforcent déjà de soutenir leurs clients et de créer des conditions optimales pour leur entreprise sont bien conscientes que la crise de la COVID-19 est particulièrement urgente et grave. Celles qui le peuvent font des dons et contribuent de diverses autres façons. Comme la crise économique a été provoquée par une pandémie mondiale, elles prennent l'initiative de fournir leur part d'efforts pour accélérer la reprise au sein de la société et de l'économie à l'échelle mondiale.

Exemples

Quand elle a appris que les établissements de soins de santé canadiens devaient rationner l'équipement de protection, la Banque de Chine a donné au Canada des fournitures médicales (notamment 30 000 masques médicaux, 10 000 vêtements de protection, 10 000 lunettes protectrices et 50 000 paires de gants, ainsi que des masques N95). Pour prêter main-forte à l'Irlande, elle a également fait don de 200 000 articles de protection aux travailleurs de la santé soignant les personnes atteintes de la COVID-19⁴⁴.

L'institution financière espagnole BBVA s'est engagée à donner 35 millions d'euros pour lutter contre la COVID-19 dans toutes les régions où elle est présente. En mars 2020, elle a livré aux autorités sanitaires de l'Espagne une première cargaison d'équipement médical, de respirateurs et de masques chirurgicaux d'une valeur d'environ 3 millions d'euros. Depuis, elle a graduellement étendu cette campagne à d'autres pays et sollicité l'aide de son personnel. Ses employés de la Colombie, qui sont plus de 7 000, ont participé à un programme qui consiste à faire don de leur salaire d'une journée, auquel BBVA ajoute un montant équivalent, afin de soutenir le système de santé public. L'application mobile de la banque offre également aux clients la possibilité de faire un don au profit des personnes qui sont en situation de vulnérabilité⁴⁵.

Standard Chartered s'est engagée à verser 1 milliard de dollars US pour financer les entreprises qui fournissent des biens et des services afin de soutenir la lutte contre la COVID-19 et celles qui prévoient transformer leurs processus afin de fabriquer des produits qui sont en forte demande durant la pandémie. La banque offre des taux d'intérêt préférentiels à ces entreprises sous forme de prêts, de financement à l'importation/exportation ou de mécanismes de maintien du fonds de roulement, leur permettant ainsi de poursuivre leurs activités courantes, de se procurer les nouveaux outils nécessaires et de mettre en marché leurs produits⁴⁶.

Conclusion

Partout dans le monde, la pandémie de la COVID-19 a des effets négatifs considérables sur les prêteurs. Des réponses efficaces engageant plusieurs parties prenantes doivent être mises en œuvre dans chaque région afin que l'ensemble du marché hypothécaire demeure sain. Gouvernements et prêteurs ont déjà pris des mesures, les premiers en utilisant l'éventail de leurs outils monétaires, fiscaux et réglementaires, et les seconds en adoptant des politiques à l'égard de leurs opérations internes, de leurs processus de service à la clientèle et de leur gestion des risques pour relever les défis associés à cette crise.

Ces mesures ne sont que le début des effets que la COVID-19 aura sur les marchés hypothécaires. Les dirigeants d'entreprise – de même que les analyses faisant suite à la présente étude – devront se concentrer sur la reprise et prédire ce que sera la situation au cours des 6 à 12 prochains mois. Une grande incertitude plane sur l'évolution de la crise à l'échelle mondiale, notamment l'incertitude relative aux facteurs suivants :

- La courbe épidémiologique de la pandémie (durée, gravité, risque de vagues d'infection successives, etc.);
- Les conditions macroéconomiques de la reprise, notamment les conditions de crédit, le risque de portefeuille et la demande des consommateurs;
- L'évolution de la réaction des gouvernements et des banques centrales, surtout lorsque les premiers programmes mis en place par le secteur public prendront fin.

Ce qui est désormais indéniable, c'est que le retour aux anciennes façons de travailler n'est plus une option. Pour réussir, les prêteurs hypothécaires devront saisir des occasions de croissance dans ce marché incertain. Ils devront cependant faire des paris judicieux et réévaluer constamment leur position concurrentielle, leurs modèles d'exploitation et leurs relations au sein de leur écosystème.



Personnes-ressources

Rob Galaski

Vice-président et associé
directeur mondial,
Services bancaires et
marchés financiers
rgalaski@deloitte.ca

Damian Hales

Associé
Deloitte Royaume-Uni
dhales@deloitte.co.uk

Andrew Hamer

Associé, Monitor Deloitte
Deloitte Canada
ahamer@deloitte.ca

James Hickey

Associé
Deloitte Australie
jahickey@deloitte.com.au

Jason John

Associé
Deloitte Royaume-Uni
jjohn@deloitte.co.uk

Greg Klebes

Directeur général
Deloitte États-Unis
gklebes@deloitte.com

Andrea Leuzzi

Associé
Deloitte Italie
aleuzzi@deloitte.it

Mohit Mehrotra

Associé
Deloitte Singapour
momehrotra@deloitte.com

Gerard Sanz

Associé
Deloitte Espagne
gsanz@monitordeloitte.es



Annexe

Tableau 6 : Sommaire de la recherche par pays

Le tableau ci-dessous résume la situation générale et les réactions à la crise de la COVID-19 dans plusieurs pays : Australie, Canada, Chine, Europe, Amérique latine et Caraïbes, Royaume-Uni et États-Unis. Il fournit des renseignements clés sur la gravité de l'épidémie, les conséquences économiques qui en découlent et les réactions des gouvernements et des entreprises (notamment les prêteurs hypothécaires) dans chaque pays. Il s'agit d'un survol des données recueillies dans chaque pays qui peut servir de base pour comparer divers paramètres et établir des stratégies. De l'information et une analyse plus détaillées des mesures prises par diverses parties prenantes sont fournies dans d'autres sections du présent rapport.

Australie

Au 30 avril :

Nombre total de cas : 6 753

Nombre total de décès : 91

Nombre total de patients rétablis : 5 715

Répercussions économiques^{48,49}

- Mesures de confinement telles que : restriction des rassemblements non essentiels, interdiction d'ouvrir les lieux de rassemblement, fermeture de certaines entreprises non essentielles et interdiction de voyager à l'étranger
- Chaînes d'approvisionnement interrompues
- PIB = 1,4 billion \$ US en 2019

Réaction du gouvernement²⁹

- Dépenses budgétaires totalisant 199 milliards \$ AU (9,9 % du PIB) pour soutenir le système de santé, les personnes, les ménages, les entreprises et le système d'éducation, et dépenses d'état et territoriales de 11,5 milliards \$ AU
- Taux directeur cible abaissé à 0,25 %
- Programme de prêts aux entreprises (y compris 90 milliards \$ AU pour financer les institutions de dépôts autorisées)
- Augmentation des opérations de mise en pension
- Achat d'obligations gouvernementales et semi-gouvernementales
- Établissement d'un swap de devises pour les opérations en dollars américains

Réaction des entreprises (prêteurs hypothécaires)

- Fermeture/réduction des activités des succursales et expansion des activités en ligne
- Report des paiements hypothécaires et d'autres prêts pendant un maximum de six mois²⁵
- Interruption des paiements d'intérêt
- Annulation des frais des services bancaires de détail
- Soutien à la restructuration et à la consolidation des prêts

Canada

Au 30 avril :

Nombre total de cas : 53 236

Nombre total de décès : 3 184

Nombre total de patients rétablis : 21 423

Répercussions économiques^{48,49}

- Chute brutale des prix mondiaux du pétrole
- Mesures de confinement fédérales et provinciales telles que : interdiction de voyager à l'étranger, règles de distanciation physique, déclaration d'état d'urgence et fermeture d'entreprises non essentielles dans certaines provinces
- Chaînes d'approvisionnement interrompues
- PIB = 1,7 billion \$ US en 2019

Réaction du gouvernement²⁹

- Dépenses budgétaires totalisant 193 milliards \$ (8,4 % du PIB) pour soutenir le système de santé, les ménages et les entreprises
- Taux directeur abaissé à 0,25 %
- Programme élargi de rachat d'obligations gouvernementales et hypothécaires
- Augmentation des garanties admissibles aux opérations de mise en pension à plus d'un jour
- Soutien de trésorerie aux institutions financières
- Amélioration de l'offre de liquidités grâce aux swaps de devises pour les opérations en dollars américains

Réaction des entreprises (prêteurs hypothécaires)

- Fermeture/réduction des activités des succursales et expansion des activités en ligne
- Report des paiements hypothécaires et d'autres prêts pendant un maximum de six mois¹⁷
- Réductions moindres des taux hypothécaires afin de maintenir la rentabilité
- Assouplissement des normes d'évaluation des propriétés et de vérification d'emploi

Chine

Au 30 avril :

Nombre total de cas : 82 862

Nombre total de décès : 4 633

Nombre total de patients rétablis : 77 610

Répercussions économiques^{48,49}

- Mesures telles que : confinement, restriction des déplacements à l'échelle nationale, distanciation physique et période d'isolement de 14 jours pour les travailleurs migrants revenant au pays
- Déclin du marché résidentiel (ventes et prix) et croissance prévue des prix de 0 à 2 %
- Chaînes d'approvisionnement interrompues
- PIB = 14,1 billions \$ US en 2019

Réaction du gouvernement²⁹

- Dépenses budgétaires de 2,6 billions RMB pour soutenir le système de santé (notamment pour la prévention et le contrôle de l'épidémie), les personnes et les collectivités
- Aide de 3 billions RMB au système bancaire chinois
- Soutien de trésorerie aux entreprises
- Report des paiements de prêts et assouplissement des politiques de logement à l'échelle locale

Réaction des entreprises (prêteurs hypothécaires)

- Fermeture/réduction des activités des succursales et expansion des activités en ligne
- Prêts à faible coût
- Don de nourriture et de matériel pour soutenir les opérations de secours
- Élaboration de plans pour fournir des liquidités à court terme

Europe (sauf le Royaume-Uni)

Au 30 avril :

Nombre total de cas : 1 202 191

Nombre total de décès : 108 464

Répercussions économiques^{48,49}

- Mesures dans la plupart des pays européens telles que : confinement, interdiction de voyager, fermeture des écoles, restriction des grands rassemblements et politiques d'instauration obligatoire du télétravail
- Chaînes d'approvisionnement interrompues
- PIB = 18,8 billions \$ US en 2018⁵⁰

Réaction du gouvernement²⁹

- L'Union européenne a dépensé 577 milliards € (4,3 % de son PIB) pour soutenir le système de santé, les entreprises et les travailleurs
- Achats d'actifs d'une valeur de 840 milliards € jusqu'à la fin de 2020
- Modification des exigences de supervision de la Banque centrale européenne

Réaction des entreprises (prêteurs hypothécaires)

- Fermeture/réduction des activités des succursales et expansion des activités en ligne
- Report des paiements hypothécaires et d'autres prêts
- Don d'argent et de matériel
- Leadership éclairé

Sommaire par pays⁴⁷

Amérique latine et Caraïbes

Au 30 avril :

Nombre total de cas : 213 625

Nombre total de décès : 11 180

Répercussions économiques^{48,49}

- Mesures de confinement dans la plupart des pays telles que : restriction des voyages, distanciation physique, déclarations d'état d'urgence dans certaines villes et certains états et fermeture des écoles et des installations récréatives publiques
- Chaînes d'approvisionnement interrompues
- PIB = 5,8 billions \$ US en 2018⁵¹

Réaction du gouvernement²⁹

- Dépenses budgétaires et réaffectation des dépenses publiques pour soutenir les personnes, les collectivités et les entreprises
- Réduction des taux d'intérêt (Mexique : 6,5 %; Brésil : 3,75 %)
- Prêts garantis aux banques (p. ex., le Brésil offre des facilités totalisant 60 milliards \$ US)
- Offre de liquidités sur les marchés monétaires au moyen d'opérations de mise en pension (p. ex., 10 milliards \$ US au Brésil)
- Établissement de swaps avec la Réserve fédérale américaine (p. ex., Mexique = 60 milliards \$ US)

Réaction des entreprises (prêteurs hypothécaires)

- Diminution des activités en succursale, accroissement des mesures de santé et de sécurité et expansion des activités en ligne
- Report des paiements hypothécaires et d'autres prêts

Royaume-Uni

Au 30 avril :

Nombre total de cas : 171 253

Nombre total de décès : 26 771

Répercussions économiques^{48,49}

- Mesures de confinement telles que : restriction des voyages, distanciation physique, fermeture de lieux de divertissement et de tourisme, des magasins non essentiels et des lieux fermés; augmentation du nombre de tests de dépistage
- Comparativement à l'Europe, le Royaume-Uni a un important marché hypothécaire qui est durement affecté
- Chaînes d'approvisionnement interrompues
- PIB = 2,7 billions \$ US en 2019

Réaction du gouvernement²⁹

- Dépenses budgétaires de plus de 49 milliards £ pour soutenir les services publics, les organismes caritatifs, les entreprises, les personnes vulnérables et les travailleurs
- Taux directeur abaissé à 0,1 %
- Augmentation de 200 milliards £ des achats d'obligations gouvernementales et d'obligations d'entreprises non financières
- Soutien de 330 milliards £ aux entreprises sous forme de crédit et de liquidités
- Dons à des fonds d'urgence internationaux

Réaction des entreprises (prêteurs hypothécaires)

- Fermeture/réduction des activités des succursales et expansion des activités en ligne
- Report des paiements hypothécaires et d'autres prêts pour une période maximale de trois mois²², prolongation des conditions de prêt et augmentation du crédit des clients
- Ajustement ou diminution de la gamme de produits afin de réduire les risques
- Prestation de conseils et d'outils de gestion hypothécaire en ligne

États-Unis

Au 30 avril :

Nombre total de cas : 1 094 465

Nombre total de décès : 63 855

Nombre total de patients rétablis : 151 818

Répercussions économiques^{48,49}

- Mesures du gouvernement fédéral et des États telles que : restriction des voyages; distanciation physique; déclaration d'état d'urgence; fermeture des écoles, des bars et des restaurants; augmentation du nombre de tests de dépistage
- Chaînes d'approvisionnement interrompues
- PIB = 21,4 billions \$ US en 2019

Réaction du gouvernement²⁹

- Dépenses budgétaires totalisant 2,5 billions \$ US (12 % du PIB) pour soutenir le système de santé, les États, les ménages, les entreprises et les personnes
- Réduction du taux des fonds fédéraux à 0-0,25 %
- Engagement à acheter des titres adossés à des créances hypothécaires et des titres du Trésor pour au moins 700 milliards \$ US
- Augmentation des opérations de mise en pension
- Réduction des taux sur les swaps en devises étrangères
- Soutien à la gestion de trésorerie des institutions financières et d'autres entreprises

Réaction des entreprises (prêteurs hypothécaires)

- Fermeture/réduction des activités des succursales et expansion des activités en ligne
- Report des paiements hypothécaires et d'autres prêts pendant un maximum de 12 mois²⁰
- Soutien additionnel aux consommateurs et petites entreprises
- Assouplissement des normes d'évaluation des propriétés et de vérification d'emploi

Références :

1. [The Australian Financial Review](#)
2. [Euromoney](#)
3. [S&P Global](#)
4. [The Wall Street Journal](#)
5. [Bloomberg](#)
6. Tous les pays : [International Monetary Fund Policy Responses](#)
 États-Unis : [Yale US CARES Act Analysis](#), [Deloitte Research](#)
 Canada : [Société canadienne d'hypothèques et de logement](#)
 Europe : [Banque centrale européenne](#)
7. [IFPRI](#), [Fonds monétaire international](#), [Al Jazeera](#)
8. Australie : [Fonds monétaire international](#)
 Canada : [Fonds monétaire international](#), [Banque du Canada](#)
 Europe : [CNBC](#), [Banque centrale européenne](#)
 Royaume-Uni : [Fonds monétaire international](#), [Banque d'Angleterre](#)
 États-Unis : [Fonds monétaire international](#), [Global News](#), [Vox](#), [New York Fed](#)
 Brésil : [Fonds monétaire international](#), [Trading Economics](#)
 Chine : [CNBC](#), [Trading Economics](#)
9. [Deloitte](#)
10. The [New York Times](#)
11. ASX, [Nasdaq](#)
12. The [New York Times](#)
13. [Association des banquiers canadiens](#), [Global News](#)
14. [Association des banquiers canadiens](#)
15. Communiqués de presse d'institutions de prêt de premier plan
16. [Australian Broadcasting Corporation](#)
17. [Illion](#), [Australian Financial Review](#)
18. [Altfi](#)
19. [Société canadienne d'hypothèques et de logement](#)
20. [Bloomberg](#), [International Monetary Fund Policy Responses](#), [S&P Global](#), [Bangkok Post](#), [China Banking News](#)
21. [Business Insider](#)
22. [Financial Times](#)
23. [Forbes](#)
24. [UK Finance](#)
25. [Fitch](#)
26. [MarketWatch](#)
27. [Yale US CARES Act Analysis](#)
28. [Federal Housing Finance Agency](#)
29. [Canadian Mortgage Trends](#)
30. [The Globe and Mail](#)
31. [American Banker](#)
32. [Deloitte research](#)
33. [Yahoo Finance](#)
34. [HousingWire](#)
35. [Mortgage Finance Gazette](#)
36. [South China Morning Post](#)
37. [The Globe and Mail](#)
38. [The Guardian](#), [Mortgage Finance Gazette](#), [Financial Reporter](#)
39. [Bloomberg](#)
40. [Deloitte research](#)
41. [HousingWire](#)
42. [PropertyGuru](#)
43. [Business Insider](#)
44. [National Post](#), [The Irish Times](#)
45. [BBVA](#)
46. [IBS](#)
47. [Worldometers](#)
48. [Fonds monétaire international](#)
49. [Knoema](#)
50. [Banque mondiale](#)
51. [Banque mondiale](#)

Remerciements

Jeremie Boudinet, Deloitte Australie; Arthur Calipo, Deloitte Australie; Alon Ellis, Deloitte Australie; Adam Ferfaglia, Deloitte Australie; Rich Hastings, Deloitte Australie; Marlies Laros, Deloitte Australie; Alex Moynihan, Deloitte Australie; Andrew Pellow, Deloitte Australie; Benjamin Gahtan, Deloitte Canada; Courtney Kidd Chubb, Deloitte Canada; Yana Kovacevic, Deloitte Canada; Jaideep Kular, Deloitte Canada; Denizhan Uykur, Deloitte Canada; Amedeo Gambaro, Deloitte Italie; Gaurav Goel, Deloitte Singapour; David Martin Lopez, Deloitte Espagne; Matthew Lee, Deloitte Royaume-Uni; Sylvia Gentsch, Deloitte États-Unis.



www.deloitte.ca

La présente publication ne contient que des renseignements généraux, et Deloitte n'y fournit aucun conseil ou service professionnel dans les domaines de la comptabilité, des affaires, des finances, du placement, du droit ou de la fiscalité, ni aucun autre type de service ou conseil. Elle ne remplace donc pas les services ou conseils professionnels et ne devrait pas être utilisée pour prendre des décisions ou des mesures susceptibles d'avoir une incidence sur votre entreprise. Avant de prendre des décisions ou des mesures qui peuvent avoir une incidence sur votre entreprise, vous devriez consulter un conseiller professionnel reconnu. Deloitte n'est pas responsable des pertes que subirait une personne parce qu'elle se serait fiée au contenu de la présente publication.

À propos de Deloitte

Deloitte offre des services dans les domaines de l'audit et de la certification, de la consultation, des conseils financiers, des conseils en gestion des risques, de la fiscalité et d'autres services connexes à de nombreuses sociétés ouvertes et fermées dans différents secteurs. Deloitte sert quatre entreprises sur cinq du palmarès Fortune Global 500^{MD} par l'intermédiaire de son réseau mondial de cabinets membres dans plus de 150 pays et territoires, qui offre les compétences de renommée mondiale, le savoir et les services dont les clients ont besoin pour surmonter les défis d'entreprise les plus complexes. Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., société à responsabilité limitée constituée en vertu des lois de l'Ontario, est le cabinet membre canadien de Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Deloitte désigne une ou plusieurs entités parmi Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société fermée à responsabilité limitée par garanties du Royaume-Uni, ainsi que son réseau de cabinets membres dont chacun constitue une entité juridique distincte et indépendante. Pour une description détaillée de la structure juridique de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses sociétés membres, voir www.deloitte.com/ca/apropos.

Notre raison d'être mondiale est d'avoir une influence marquante. Chez Deloitte Canada, cela se traduit par la création d'un avenir meilleur en accélérant et en élargissant l'accès au savoir. Nous croyons que nous pouvons concrétiser cette raison d'être en incarnant nos valeurs communes qui sont d'ouvrir la voie, de servir avec intégrité, de prendre soin les uns des autres, de favoriser l'inclusion et de collaborer pour avoir une influence mesurable.

Pour en apprendre davantage sur les quelque 312 000 professionnels de Deloitte, dont plus de 12 000 font partie du cabinet canadien, veuillez nous suivre sur [LinkedIn](#), [Twitter](#), [Instagram](#) ou [Facebook](#).