

## EDITO

### « Il faut sauver la Filière Bois Corse »

Il est de bon ton de rappeler à toute occasion que la forêt corse a du « potentiel ». C'est vrai, mais **pour en faire quoi ?**

Car au-delà des lieux communs habituels sur la filière bois corse, la réponse à cette question et les décisions qui en découlent prennent maintenant un caractère d'**urgence**.

L'enjeu est de taille, aux niveaux patrimonial, écologique, économique et même culturel, auxquels il convient d'ajouter l'aspect sécurité des personnes lié aux incendies.

#### Face à une alternative,

Nous sommes en fait face à une alternative, avec des **choix cruciaux** à faire pour l'avenir de la forêt corse :

- soit, les zones forestières sont traitées comme des **parcs nationaux**, en suivant l'exemple des Etats-Unis (Yosemite, Yellowstone...) et les moyens sont concentrés sur l'entretien et la protection de l'existant. Mais en ce cas les retombées économiques sont **structurellement et définitivement déficitaires**, à la charge de la collectivité.
- soit, on considère la filière bois comme un vrai cercle vertueux, une **chaîne créatrice de valeurs** (d'ailleurs compatible avec les objectifs d'un parc) dans laquelle chaque maillon est indispensable : équipement structurel, entretien, exploitation, production/transformation, fabrication de produits finis, traitement des déchets ...

#### Le Maillon Faible,

Rien de nouveau, en somme, pourrait-on dire dans la description de cette chaîne souvent évoquée, sauf que celle-ci n'est constituée que de **maillons faibles** et en particulier le maillon production qu'est **le sciage**, sans doute le plus vulnérable d'entre eux (voir l'article à ce sujet dans le **hors-série de Corsica d'Octobre**).

#### Un Choix Politique

Il est temps de bâtir et de mettre en œuvre un **plan global et cohérent** pour donner de la substance et une véritable dynamique à la filière bois.

Il s'agit de faire appel aux responsables politiques avec pour première décision la nomination d'un « **Monsieur Filière Bois** » qui, dans un premier temps, réunirait et consulterait tous les acteurs concernés et responsables.

#### « LEGNU CORSU »



Dans cette perspective, face au caractère d'urgence et à la gravité de la situation, des entreprises privées, professionnelles du bois, prennent leurs responsabilités et ont décidé de créer l'**Association « Legnu Corsu »** en ce mois d'Octobre 2009 dont l'objet est suffisamment explicite : « **regrouper l'ensemble des entreprises de statut privé travaillant dans le secteur bois et plus particulièrement les scieries, les exploitants forestiers, les charpentiers,...** pour promouvoir et faciliter la mise en œuvre d'une ambitieuse politique régionale de développement durable de la filière bois ».

Bien entendu, nous aurons l'occasion de revenir sur cette importante initiative, mais n'hésitez pas dès maintenant à réagir et à nous faire part de vos avis, en répondant à la question sondage et en nous en envoyant des courriels.

## SONDAGE

### Filière BOIS

pensez-vous que la création de l'association LEGNU CORSU est une bonne initiative pour redynamiser la filière Bois en Corse ?

OUI  NON  Sans opinion



A bientôt,

## ACTUALITÉS

### Plaidoyer pour la filière bois

article paru dans le Magazine CORSICA – Hors-série Verde

Les établissements Mufraggi sont un des deux plus importants scieurs de Corse. Ils ont réalisé en 2007 des investissements importants pour mettre leur outil de production au meilleur niveau de la technologie. Le bois est leur cœur de métier depuis quarante ans. Ils y croient et se battent pour participer à l'organisation d'une véritable filière économique. La survie des entreprises du secteur, la sauvegarde et la création de très nombreux emplois pour toute la Corse en sont l'enjeu.



Sur leur site web ([www.mufraggi.fr](http://www.mufraggi.fr)), les responsables de l'entreprise Mufraggi font écho à l'information suivante :

« Lors de son déplacement en Alsace le 19 mai dernier, Nicolas Sarkozy a annoncé la mise en place en France d'un "Plan Bois extrêmement puissant ». À l'appui de cette déclaration d'intention, plusieurs mesures concrètes ont été annoncées :

- multiplication par dix du seuil minimum d'incorporation du bois dans les constructions neuves dès 2010 ;
- suppression du permis de construire pour les travaux d'isolation thermique des habitations par l'extérieur ;
- création d'un fond stratégique d'investissement dédié à la filière bois ;
- augmentation du tarif de rachat d'électricité pour les unités moyennes de production d'électricité à partir du bois ;
- aides publiques et exonérations fiscales octroyées aux propriétaires privés conditionnées à l'exploitation de la forêt.

Le Président Sarkozy a précisé qu'il voulait d'ici à 2020 que 30% des énergies renouvelables soient issues du bois, insistant : « On va mettre le paquet pour développer la filière ».

Pourquoi cet intérêt pour les propos présidentiels ? Pour la raison extrêmement simple que l'entreprise Mufraggi est en

plein cœur de la filière bois, et que celle-ci, en Corse, ne fonctionne pas comme elle le devrait. Jacques Mufraggi, gérant, attend beaucoup des encouragements publics dont pourraient bénéficier ses activités en relation avec le bois. Constat. En amont de la filière, il y a des arbres et des forêts, qui ont une dimension écologique, patrimoniale, économique, voire culturelle. Cette ressource est considérable en Corse. Il y a essentiellement du pin laricio, **essence endémique et emblématique de l'île, aux qualités exceptionnelles : son bois de très haute qualité, qui a une bonne résistance naturelle aux agressions des insectes (\*)**, servait autrefois dans la construction des vaisseaux de haut bord et à la fabrication des traverses de chemin de fer. Il est utilisé aujourd'hui dans la construction de maisons (**charpente et coffrage**). Le pin laricio représente **70% environ de l'exploitation insulaire** mais on trouve également du pin maritime et un peu de sapin de bonne qualité. Chênes (uniquement en bois de chauffage) et châtaigniers n'occupent aujourd'hui qu'une place insignifiante dans l'exploitation forestière insulaire.

Si la ressource est là, il n'empêche que la forêt corse reste sous-exploitée même si, depuis que la Collectivité Territoriale est devenue propriétaire des forêts domaniales, il est désormais plus facile pour les entreprises forestières de se rapprocher des opérateurs, notamment de l'ONF.

En aval de la filière, il y a les débouchés économiques. Ce sont principalement ceux de la construction (charpente, maisons à ossature bois, isolation, décoration...) et de l'énergie (cf. Article sur Corse Bois Energie). Jacques Mufraggi estime ses débouchés de la façon suivante : charpente 60%, coffrage 30%, autres 10%.

Entre l'exploitation des forêts et l'utilisation du bois, il y a tous les métiers de transformation, avec le passage obligé par les scieries, qui sont aujourd'hui un goulot d'étranglement à la rentabilité incertaine. Autrefois, il y a trente ans, il >>>

>>> y avait en Corse une trentaine de scieries. Aujourd'hui, il en reste trois ou quatre de taille significative dans la région.

### ... Or, comment envisager la constitution d'une filière bois s'il n'y a pas de scieries ?

Mais pour que cette activité soit viable sur le plan économique, il faudrait qu'existent des activités complémentaires qui prennent en charge tout ce qui pourrait être produit par la scierie et qui seraient sources de développement économique pour tout le monde.

Par exemple, le bois de petit diamètre pourrait être mieux exploité qu'aujourd'hui. Malheureusement, il n'existe pas en Corse de débouchés tels que caisseries, unités de fabrication de palettes, usinage de bois ronds...

Autre exemple, la sciure : il n'y a qu'une seule entreprise de traitement pour toute la Corse. Les établissements Mufraggi, quant à eux, la recycle (300 tonnes par an) pour alimenter en énergie leur séchoir.

En ce qui concerne la valorisation de la forêt, certes les propriétés du laricio, pour la construction, sont indiscutables et bien connues par les utilisateurs (propriétaires ou architectes) qui le réclament. En général, ils veulent du 1er choix, ou du surchoix. Néanmoins, il faut savoir qu'en temps normal le rapport de prix entre pin laricio sur pied et pin des

Landes est de 1 à 3, et avec la tempête qui a ravagé les forêts françaises l'année dernière et fait chuter les prix, ce rapport est passé quasiment de 1 à 8 !

Bien sûr, il ne s'agit pas du tout des mêmes produits, mais les consommateurs, s'ils ne sont pas bien informés, ont des difficultés à comprendre cette différence de prix. Aussi, la valorisation du pin laricio par sa certification et sa normalisation devient aujourd'hui indispensable sur le plan économique et patrimonial!

En conclusion, Jacques Mufraggi, qui appelle de ses vœux la constitution d'une véritable filière bois, estime que pour que celle-ci puisse voir le jour, il faudrait former des professionnels compétents, encourager les entreprises de formation par des mesures d'incitations, notamment fiscales, et valoriser les bois corses en mettant en place une certification et une normalisation.

Aujourd'hui, la relance nationale de la filière bois a été annoncée comme une priorité par le gouvernement. Sa déclinaison au plan régional, ne doit pas l'être moins.

(\*) La société Mufraggi dispose d'une station agréée en garantie décennale pour traiter ce pin contre les insectes xylophages y compris les termites.

Source : Magazine CORSICA Hors-série VERDE  
spécial Développement durable • Sept/Oct/Nov. 2009

Lire l'article complet : [www.club-corsica.com](http://www.club-corsica.com)

## ACTUALITÉS

### Les économies, premier gisement d'énergie de la Corse

article paru dans le Magazine CORSICA – Hors-série Verte

Avant de rejoindre l'entreprise familiale, Jean-Pierre Mufraggi a été directeur marketing Europe du groupe Total. Autant dire qu'il connaît les questions d'énergie, et, par voie de conséquence, les questions d'économie d'énergie.

Le diagnostic que Jean-Pierre Mufraggi dresse de la situation énergétique insulaire n'est pas placé sous le signe de la complaisance à l'égard des idées à la mode. Son bilan s'appuie sur des faits : « Directement ou indirectement, assure-t-il, la consommation d'énergie de la Corse **dépend à 86% des importations de pétrole**. L'hydroélectricité a une part de 6% et les énergies renouvelables de type éolien et photovoltaïque ne représentent encore à ce jour, malgré des investissements lourds, qu'une faible partie des ressources – environ 1,5 % – et à terme, ne peuvent être

qu'un faible complément aux énergies d'origine fossile. »

Bien sûr, dit-il il faut promouvoir le développement de toutes les formes acceptables d'énergies propres et renouvelables mais, selon lui, « pour faire face au problème énergétique de l'île, une des actions réalisables à court terme dont l'impact serait significatif dans son ampleur, c'est tout simplement de réduire la consommation d'énergie et en particulier celle liée aux locaux à usage d'habitations et professionnels.

En effet, le **chauffage et la climatisation** consomment ac- >>>

» tuellement, et le chiffre est en progression régulière, environ **le tiers de l'énergie** consommée en Corse. « Déjà en renforçant, en favorisant, voire en imposant les mesures appropriées qui existent, on pourrait faire baisser considérablement ce chiffre dans des délais relativement courts et maîtrisables. Commençons d'abord par une meilleure isolation ! »

C'est d'ailleurs le sens des nouvelles réglementations techniques qui s'imposent peu à peu aux logements neufs (la consommation d'énergie devra diminuer de moitié par rapport à aujourd'hui). Malheureusement, pour les logements anciens, il n'y a pas d'obligation, mais que des encouragements... . « On estime, conclut Jean-Pierre Mufraggi, que des mesures d'économie d'énergie, plus volontaristes, permettraient, sans revenir à l'éclairage à

la chandelle, de **réduire d'environ 10% la consommation totale d'énergie en Corse** (soit 30% de la part chauffage/climatisation), si les principes d'isolation étaient correctement et systématiquement appliqués à l'ensemble du parc. Ce n'est pas rien (environ 70.000 de T.E.P)... c'est possible et c'est bon pour la planète ! ».

Pour être plus concret, il faut savoir qu'aujourd'hui, les sociétés spécialisées ont accompli des progrès technologiques considérables dans la fabrication de produits

d'isolation. Isover, leader sur ce marché, a créé une laine de verre qui obtient le meilleur rapport épaisseur/performance thermique et acoustique du marché. La société Actis s'inspire des technologies employées dans l'industrie spatiale pour ses isolants minces (toiture, sols, murs, combles, etc.). Placomur également vient de sortir une nouvelle gamme de produits d'isolation « Placomur@Ultra 32 » permettant de faire de considérables économies d'énergie

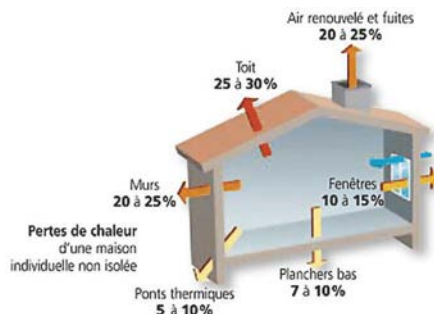
tout en respectant l'environnement (pour 100 m<sup>2</sup> de doublage, 3 tonnes d'émissions de CO<sub>2</sub> en moins par an !).

Pour Jean-Pierre Mufraggi, les mesures fiscales qui ont été prises au plan national pour aider les propriétaires à mieux isoler leur logement avec la mise en place de l'éco-prêt à taux zéro (+

d'infos sur [www.mufraggi.fr](http://www.mufraggi.fr) et [www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)) vont dans le bon sens : « Permettre à tous de réduire les déperditions de chaleur ou de climatisation, c'est diminuer la consommation d'énergie, c'est économiser nos ressources énergétiques et limiter la pollution ; le développement durable commence par là ! ».

Source : Magazine **CORSICA** Hors-série **VERDE** spécial Développement durable • Sept/Oct/Nov. 2009

Lire l'article complet : [www.club-corsica.com](http://www.club-corsica.com)



## ACTUALITÉS

### Le bâtiment ne prévoit plus de dégradation de l'activité.

On prédisait la pire crise économique depuis 1929. En réalité, « les Cassandre qui prévoient qu'il y a un 180 000 pertes d'emplois dans le secteur du bâtiment ont eu tort », s'est félicitée la Fédération française du bâtiment (FFB) par la voix de son président, Didier Ridoret.

Les chiffres arrêtés à juillet le montrent, après être entré en récession fin 2008, le secteur a finalement limité la casse. « Sur le premier semestre 2009, il a perdu 36 600 emplois par rapport au premier semestre 2008, dont 21.200 au titre du seul intérim », a précisé Didier Ridoret. Sur la même période, la fédération estime que le chiffre d'affaires du bâtiment (environ 120 milliards d'euros) a globalement reculé de 5,1 % en monnaie constante (hors inflation), dont - 6,8 % dans le neuf et - 2,5 % dans la rénovation, qui repré-

sente la moitié de l'activité du secteur. Elle s'attend à un bon quatrième trimestre et à un recul limité à 4 % sur l'ensemble de l'année. Mieux : même si la crise économique se fait sentir avec un temps de décalage, la FFB ne prévoit pas de nouvelle dégradation de la santé de ses membres. « Si les prochains mois resteront difficiles, de nombreux facteurs militent pour une stabilisation de l'activité en 2010, au pire, pour une légère reprise, au mieux, poursuit Didier Ridoret. Sous réserve de cet arrêt de la dégradation de »

» l'activité à moyen terme, la tendance à la stabilisation de l'emploi, anticipée par les entrepreneurs et artisans du bâtiment, pourrait se confirmer courant 2010. »

Seul bémol à ces prévisions : l'absence de statistiques sur les mises en chantier pour les corroborer. Depuis fin mars, le ministère de l'Ecologie connaît des ratés informatiques qui ne lui permettent plus de les fournir. Sur la base des remontées du terrain, la FFB table sur 340 000 à 350 000 mises en chantier cette année, contre 368 000 l'an passé.

#### « Verdissement »

Mais ce sont surtout les autorisations de construire et les enquêtes d'opinion qui la rendent confiante dans une stabilisation du secteur en 2010. Elle en attribue le mérite avant tout aux mesures de relance du logement et à l'augmenta-

tion des investissements publics, toujours dans le cadre du plan de relance. « Contrairement aux autorisations de construire dans le non-résidentiel privé (hors commerce) qui plongent de 14,4 %, les permis de bâtiments administratifs s'inscrivent en hausse (+ 6,4 %, en glissement annuel sur 6 mois à fin juillet) », souligne la FFB. Elle craint toutefois un « verdissement » brutal des aides à la construction par la loi de finances pour 2010 et plaide pour un processus progressif, étalé sur plusieurs années. Subordonner dès l'an prochain l'avantage fiscal Scellier à une performance énergétique élevée du logement, par exemple, mettrait les promoteurs dans une situation impossible, souligne la FFB, car ceux ayant un chantier à livrer avant fin 2010 n'ont plus le temps de modifier leur construction.

sources : Les Echos du 23/09/09 – article de Myriam CHAUVOT  
Lire Les Echos : <http://www.lesechos.fr>

## ACTUALITÉS

### La déprime s'atténue dans l'immobilier ancien.

La crise sur le marché des logements anciens en Ile-de-France demeure, mais elle s'atténue. Selon les chiffres définitifs de juillet, dévoilés par les notaires de Paris et d'Ile-de-France, le volume de transactions n'a cédé « que » 15 % sur ce mois par rapport à la même période de l'an passé. Et ce alors qu'il s'est inscrit en recul de 18 % lors du trimestre achevé fin juillet (à 38.500 ventes), et de 29 % sur les huit premiers mois de 2009. La base de comparaison en juillet est certes plus basse et sur le trimestre, « le nombre de transactions demeure réduit, alors que ces mois sont habituellement les plus porteurs de l'année », note la Chambre des notaires. Pour autant, « le marché immobilier en Ile-de-France commence à se stabiliser », ajoute-t-elle. (...)

#### Des conditions plus favorables en 2010

Vu les dernières tendances, ils n'attendent pas de baisse supplémentaire des prix cette année par rapport à celle déjà enregistrée. Ils tablent sur un recul de 8 % à 10 % sur l'ensemble de 2009, puis, en 2010, sur un volume de transactions équivalent à cette année, avec des prix légè-

rement en retrait ou stables. Car si les candidats à l'achat restent attentistes, les conditions s'avèrent, elles, plus favorables. Les taux d'intérêt sont bas, les mesures dans le neuf incitatives, et les octrois de crédit relais reprennent. Cela « aide le marché de la secondo-accession, même si ces crédits se limitent encore à 60 % ou 65 % de la valeur du bien, ce qui reste un facteur de rigidité du marché », commentent les notaires.

Sur le marché du neuf, pourtant soutenu par le Scellier et le prêt à taux zéro, 378 000 logements seulement ont été autorisés à construire en France de septembre 2008 à août 2009 (hors résidences de services), soit 20,4 % de moins en un an. Sur la même période, le nombre des mises en chantier (322 000) a cédé 20,8 % (- 25,6 % pour les logements collectifs, les plus touchés) et la chute atteint même 31,7 % sur un an pour le trimestre achevé fin août.

sources : Les Echos du 30/09/09 – article de Myriam CHAUVOT  
Lire l'article complet :  
<http://www.lesechos.fr/info/service/020153961774-la-deprime-s-attenué-dans-l-immobilier-ancien.htm>



### PROMOTIONS

#### Brique de verre La Rochère



Brique de verre nuagée incolore 19x19 cm

~~2,99 €HT • 3,58 €TTC~~

**2,17 €HT • 2,60 €TTC**

Très tendance, gain de luminosité

Doc technique en PDF

<http://www.larochere-bati.com/pdf/BRIQUES%20DE%20VERRE.pdf>

#### Clôture LIPPI



Clôture rigide Grillage

**-20 %**

Excellent rapport qualité/prix

Pour en savoir plus :

[www.lippi.fr](http://www.lippi.fr)

#### Isolant ISOVER



Isolation Thermique et acoustique

**-30 %**

Maxi isolation

Pour en savoir plus :

[www.isover.fr](http://www.isover.fr)

#### Placoplatre PLACO



Plaques placo-phonique

**-30 %**

Haute performance acoustique

Pour en savoir plus :

[www.placo.fr](http://www.placo.fr)

#### Peinture CAMI-GMC



Peintures Glycéro

**-40 %**

Haut de gamme



Pour en savoir plus :

<http://www.cami-gmc.fr>

### NOUVEAUTÉ

#### AMÉNAGEMENTS EXTÉRIEURS



Venez vite découvrir les nouvelles gammes de Point P dans notre Espace Déco.

Terrasses, piscines, cours et allées, entrées, clôtures, décoration de jardins, une superbe sélection qui donne des idées, sans oublier les produits et conseils de mise en œuvre !

#### CARRELAGE : CERAMICA FIORANESE L'avant-garde italienne du carrelage haut de gamme



Fort de l'exclusivité de ses matériaux pour sols et murs, Ceramica Fioranese se pose depuis toujours à l'avant-garde du marché, avec des projets conceptuels et créatifs originaux, qui jonglent avec les qualités esthétiques, structurelles et formelles du produit.

L'univers de Ceramica Fioranese, tout en couleurs et en suggestions, repose sur un savoir-faire fait d'expérience et de recherches permanentes.

À découvrir dans notre Espace Déco .  
<http://www.fioranese.it>

#### CÉRAMIQUE **Roca** : TOUT CE QUE LA NATURE OFFRE DE PLUS BEAU



**Pour vous offrir encore plus de choix de carrelage de moyenne et haute gamme !**

Une grande variété de produits céramiques d'excellente qualité permet à Roca de créer, non seulement des ambiances complètes pour la salle de bains, mais aussi de fournir des matériaux pour toute la maison – qu'il s'agisse d'espaces intérieurs ou extérieurs – convenant parfaitement pour des installations domestiques, industrielles ou publiques, ainsi que pour toutes sortes d'applications telles que les façades ventilées et les planchers techniques.

Une qualité établie grâce à des processus industriels de haute précision visant à obtenir une résistance optimale à l'usure, une conservation durable des émaux et des décorations, une stabilité des tons, une exactitude des formats et une parfaite planimétrie de toutes les pièces sans exception.

À découvrir dans notre « Espace Déco »  
<http://www.rocatile.com>

### ÉVÉNEMENTS

#### Un nouveau site internet [www.mufraggi.fr](http://www.mufraggi.fr)

Après plus de deux années d'existence le site internet MUFRAggi a été entièrement refondu pour tenir compte de l'expérience acquise, des remarques des utilisateurs (de plus en plus nombreux), et des perspectives que laisse espérer ce moyen prodigieux de communication.

Nous l'avons voulu plus convivial, plus flexible et interactif afin de faciliter et de renforcer notre relation avec nos clients. Merci de nous faire part de vos remarques pour l'améliorer encore.

## LA PAROLE À

### Nouvelle étude de satisfaction de notre clientèle : constante amélioration des résultats

Afin d'améliorer ses services et de répondre au plus près aux attentes de sa clientèle, la société Mufraggi vient de réaliser une nouvelle étude de satisfaction.

Réalisée en magasin du lundi 9 au samedi 14 mars, un échantillon représentatif de 100 personnes a été interrogé sur les produits et les services et les aménagements de la société ainsi que sur leurs attentes dans ces différents domaines par la société Dixit-Médiacorse.

Une première étude ayant été réalisée en 2001, puis une seconde en novembre 2007, des comparatifs ont pu être réalisés afin de mesurer au mieux les évolutions, tant de manière générale (type de clientèle, image de la société...) que de manière spécifique (produits, rayons, prix...).

En premier lieu, **la clientèle a tendance à se rajunir** et la tranche d'âge majoritaire est aujourd'hui représentée par les 36/45 ans (en 2007, les 45/60 ans étaient les plus représentés).

Ce sont des clients fidèles, qui fréquentent l'enseigne depuis de nombreuses années même si on constate également **l'arrivée croissante de nouveaux clients** (17% fréquente le magasin depuis moins de 1 an, dont 20 % de la clientèle des particuliers).

Cette fidélité peut s'expliquer par les nombreux atouts dont dispose l'entreprise comme :

- **La qualité de ses conseils** : Avec une note moyenne de 8,61 sur 10, en augmentation de 4,62% par rapport à 2007), la clientèle se déclare très satisfaite par les conseils donnés, notamment dans le nouvel « Espace Déco » pour lequel la clientèle a décerné une note de 9,29/10.
- **La qualité des produits proposés** : notée à 8,28/10, la moyenne générale est en progression de 2,05% par rapport à 2007 avec la meilleure note attribuée au rayon carrelage, aux produits de couverture et d'isolation.
- **Des prix compétitifs** : 78 % de la clientèle juge en effet les prix pratiqués par la société Mufraggi comme « com-

pétitifs ou équivalents à la concurrence » notamment dans le bois à la découpe (89% d'opinions positives) ou encore les produits de couvertures et dérivés du bois, l'isolation, les matériaux, la scierie, la peinture (tous au-dessus de 80%).

- **Une gamme de produits jugée en général large et suffisante** pour 60 % de la clientèle.
- **Un accueil (au téléphone, en magasin, en caisse ou sur piste) apprécié et reconnu** avec des notes allant de 8,28 pour l'accueil piste à 9,13 pour l'accueil en caisse.
- **Des horaires d'ouverture** (matin ou après midi) **adaptées** à la clientèle du magasin.
- **Un service livraison jugé de qualité** (91% de la clientèle se déclarant satisfaite ou très satisfaite), **avec des délais courts ou normaux** (pour 90% de la clientèle) et **proposé à des prix très compétitifs ou équivalents à la concurrence** (pour 73 % des sondés).
- **Des aménagements appréciés** (surtout par la clientèle de particuliers) avec un accès au magasin et une visibilité améliorée par rapport à 2007. La rénovation de l'accès au magasin et l'aménagement du parking extérieur est relevé et apprécié par les clients.

L'ensemble de ces points fait que la plupart des clients sondés sont particulièrement satisfaits de l'entreprise qu'ils fréquentent régulièrement, quelques soient les achats qu'ils effectuent.

En ce qui concerne les attentes des clients, elles ont quelques peu évoluées par rapport à la précédente enquête et les renseignements obtenus alimenteront la réflexion de la direction pour la stratégie future.