

# Tableaux détaillés sur la rénovation et l'achat de logements

Winnipeg

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

DATE DE DIFFUSION : 2010



*Marché de l'habitation : notre savoir à votre service.*

# LA SCHL : AU CŒUR DE L'HABITATION

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) est l'organisme national responsable de l'habitation au Canada, et ce depuis plus de 60 ans.

En collaboration avec d'autres intervenants du secteur de l'habitation, elle contribue à faire en sorte que le système canadien de logement demeure l'un des meilleurs du monde. La SCHL aide les Canadiens à accéder à un éventail de logements durables, abordables et de qualité, favorisant ainsi la création de collectivités et de villes dynamiques et saines partout au pays.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter le site Web de la SCHL à l'adresse suivante : [www.schl.ca](http://www.schl.ca)  
Vous pouvez aussi communiquer avec nous par téléphone : 1-800-668-2642 ou par télécopieur : 1-800-245-9274.  
De l'extérieur du Canada : 613-748-2003; télécopieur : 613-748-2016.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement souscrit à la politique du gouvernement fédéral sur l'accès des personnes handicapées à l'information. Si vous désirez obtenir la présente publication sur des supports de substitution, composez le 1-800-668-2642.

La gamme complète des publications nationales standards du Centre d'analyse de marché (CAM) est offerte gratuitement, en format électronique, sur le site Web de la SCHL. Vous pouvez consulter, imprimer ou télécharger les éditions déjà parues, ou encore vous abonner aux futures éditions et recevoir automatiquement, par courriel, de l'information sur le marché le jour même où elle est diffusée : c'est rapide et pratique! Visitez le [www.schl.ca/marchedelhabitation](http://www.schl.ca/marchedelhabitation)

Pour en savoir davantage au sujet du CAM et de la mine de renseignements sur le marché de l'habitation qu'il met à votre disposition, rendez-vous au [www.schl.ca/marchedelhabitation](http://www.schl.ca/marchedelhabitation)

Pour vous abonner à la version papier (payante) des publications du CAM, veuillez composer le 1-800-668-2642.

©2010 Société canadienne d'hypothèques et de logement. Tous droits réservés. La SCHL autorise toute utilisation raisonnable du contenu de la présente publication, à la condition toutefois que ce soit à des fins personnelles, pour des recherches d'affaires ou d'intérêt public, ou encore dans un but éducatif. Elle accorde le droit d'utiliser le contenu à titre de référence générale dans des analyses écrites ou dans la présentation de résultats, de conclusions ou de prévisions, et de citer de façon limitée les données figurant dans la présente publication. La SCHL autorise également l'utilisation raisonnable et restreinte du contenu de ses rapports dans des publications commerciales, sous réserve des conditions susmentionnées. Elle conserve toutefois le droit d'exiger, pour une quelconque raison, l'interruption d'une telle utilisation.

Chaque fois que le contenu d'une publication de la SCHL est utilisé, y compris les données statistiques, il faut en indiquer la source comme suit :

Source : SCHL (ou, selon le cas, « Adaptation de données provenant de la SCHL »), titre de la publication, année et date de diffusion.

À défaut de quoi ledit contenu ne peut être reproduit ni transmis à quiconque. Lorsqu'une organisation se procure une publication, elle ne doit pas en donner l'accès à des personnes qui ne sont pas à son emploi. La publication ne peut être affichée, que ce soit en partie ou en totalité, dans un site Web qui serait ouvert au public ou accessible à des personnes qui ne travaillent pas directement pour l'organisation. Pour obtenir la permission d'utiliser le contenu d'une publication d'analyse de marché de la SCHL à des fins autres que celles susmentionnées ou de reproduire de grands extraits ou l'intégralité des publications d'analyse de marché de la SCHL, veuillez communiquer avec le Centre canadien de documentation sur l'habitation (CCDH) ; courriel : [chic@schl.ca](mailto:chic@schl.ca) – téléphone : 613-748-2367 ou 1-800-668-2642.

Veuillez fournir les informations suivantes au CCDH :

Titre de la publication, année et date de diffusion

Sans limiter la portée générale de ce qui précède, il est interdit de traduire un extrait de publication sans l'autorisation préalable écrite de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

Les renseignements, analyses et opinions contenus dans cette publication sont fondés sur diverses sources jugées fiables, mais leur exactitude ne peut être garantie, et ni la Société canadienne d'hypothèques et de logement ni ses employés n'en assument la responsabilité.

# TABLE DES MATIÈRES

2021

Méthode d'enquête .....	4
Tableau 1 : Répartition des ménages, selon le type de rénovation et l'année de construction.....	6
Tableau 2 : Répartition des ménages, selon le type de rénovation et l'âge du répondant .....	6
Tableau 3 : Répartition des ménages, selon le type de rénovation et le revenu .....	7
Tableau 4 : Répartition des ménages, selon le type de rénovation .....	7
Tableau 5 : Raisons invoquées par les ménages pour justifier leur décision de rénover leur logement .....	8
Tableau 6 : Répartition des personnes responsables des travaux de rénovation .....	8
Tableau 7 : Coût moyen des rénovations, selon l'année de construction .....	9
Tableau 8 : Coût moyen des rénovations, selon le revenu du ménage .....	9
Tableau 9 : Mode de financement des travaux de rénovation .....	10

# MÉTHODE D'ENQUÊTE

L'Enquête sur la rénovation et l'achat de logements a été réalisée en mars 2010.

## **Ménage ayant effectué des rénovations en 2009**

Ménage propriétaire ayant effectué en 2009 des travaux de rénovation dans sa résidence principale (peu importe le montant investi à cette fin).

## **Ménage ayant l'intention de rénover son logement en 2010**

Ménage propriétaire qui a entrepris en 2010 des rénovations d'une valeur d'au moins 1 000 \$ ou qui prévoit le faire en 2010. Les ménages ayant l'intention de rénover leur habitation sont répartis en trois groupes selon que les probabilités qu'ils passent à l'action sont très élevées, élevées ou faibles. Les probabilités sont tenues pour très élevées dans le cas des ménages qui ont déjà commencé à rénover. Des informations plus précises sont recueillies uniquement si les probabilités sont élevées ou très élevées.

## **Ménage ayant acheté un logement en 2009**

Ménage ayant signé en 2009 une convention d'achat définitive.

## **Ménage ayant l'intention d'acheter un logement en 2010**

Ménage ayant signé en 2010 une convention d'achat définitive ou indiqué qu'il a l'intention d'acheter un logement en 2010. Les ménages ayant l'intention d'acheter une habitation sont répartis en trois groupes selon que les probabilités qu'ils passent à l'action sont très élevées, élevées ou faibles. Les probabilités sont tenues pour très élevées dans le cas des ménages ayant signé en 2010 une convention d'achat définitive. Des informations plus précises sont recueillies uniquement si les probabilités sont élevées ou très élevées.

## **Échantillon et centres visés**

L'Enquête sur la rénovation et l'achat de logements a été effectuée dans les régions métropolitaines de recensement (RMR) de St. John's, Halifax, Québec, Montréal, Ottawa, Toronto, Winnipeg, Calgary, Edmonton et Vancouver. Les ménages vivant dans ces centres sont départagés selon qu'ils ont effectué des rénovations, qu'ils ont l'intention d'entreprendre de tels travaux, qu'ils ont acheté un logement ou qu'ils ont l'intention de le faire. Dans le cas des ménages ayant effectué des rénovations, des données ont été recueillies dans tous les centres visés par l'Enquête. Dans les trois autres cas toutefois, seules les centres de Halifax, Montréal, Toronto, Calgary et Vancouver ont été examinées.

Dans chaque RMR, l'Enquête a été menée auprès d'un échantillon aléatoire géographiquement stratifié au moyen de numéros de téléphones. Le nombre réel de ménages interrogés varie selon le centre urbain. La taille de l'échantillon a été établie de façon à ce que l'on puisse obtenir le profil de 400 ménages ayant l'intention d'acheter un logement, de 800 ménages ayant effectué des rénovations et de 1 200 ménages envisageant de réaliser de tels travaux. La taille réelle de l'échantillon a été déterminée selon le taux de participation projeté dans chaque centre et la proportion de ménages dans chacun des quatre volets de l'Enquête.

Les résultats ont été pondérés en fonction du plan d'enquête et rajustés pour tenir compte des taux de non-réponse. Les poids ont été établis pour qu'ils correspondent au nombre de ménages projeté

dans la RMR en mars 2010. Dans le cas des ménages à qui l'on a posé des questions en vue de dresser leur profil, les poids ont été rajustés pour rendre compte du nombre de ménages dans la RMR qui auraient dû présenter ces mêmes caractéristiques selon les résultats d'ensemble de l'Enquête.

**IMPORTANT : LES TOTAUX DES COLONNES SONT DES CHIFFRES ARRONDIS**

## Abréviations

NSP = Ne sait pas

NRP = Ne répond pas

RMR = Région métropolitaine de recensement

REÉR = Régime enregistré d'épargne-retraite

## Contacts

St. John's: Chris Janes, CMHC, (709) 772-2403, [cjanes@cmhc-schl.gc.ca](mailto:cjanes@cmhc-schl.gc.ca)

Halifax: Matthew Gilmore, CMHC, (902) 426-4686 (5886), [mgilmore@cmhc-schl.gc.ca](mailto:mgilmore@cmhc-schl.gc.ca)

Québec: Elisabeth Koulouris, CMHC, (418) 649-8098, [ekoulour@cmhc-schl.gc.ca](mailto:ekoulour@cmhc-schl.gc.ca)

Montréal: Bertrand Recher, CMHC, (514) 283-2758, [brecher@cmhc-schl.gc.ca](mailto:brecher@cmhc-schl.gc.ca)

Ottawa: Sandra Perez Torres, CMHC, (613) 748-5120, [sperezto@cmhc-schl.gc.ca](mailto:sperezto@cmhc-schl.gc.ca)

Toronto: Shaun Hildebrand, CMHC, (416) 218-3466, [shildebr@cmhc-schl.gc.ca](mailto:shildebr@cmhc-schl.gc.ca)

Winnipeg: Lai Sing Louie, CMHC, (403) 515-2991, [llouie@cmhc-schl.gc.ca](mailto:llouie@cmhc-schl.gc.ca)

Edmonton: Richard Goatcher, CMHC, (780) 423-8729, [rgoatche@cmhc-schl.gc.ca](mailto:rgoatche@cmhc-schl.gc.ca)

Calgary: Richard Cho, CMHC, (403) 515-2996, [rcho@cmhc-schl.gc.ca](mailto:rcho@cmhc-schl.gc.ca)

Vancouver: Robyn Adamache, CMHC, (604) 737-4144, [radamach@cmhc-schl.gc.ca](mailto:radamach@cmhc-schl.gc.ca)

National Office: Gustavo Durango, CMHC, (613) 748-2000 (4811), [durango@cmhc-schl.gc.ca](mailto:durango@cmhc-schl.gc.ca)

**Tableau 1 : Répartition des ménages, selon le type de rénovation et l'année de construction**  
**RMR de Winnipeg**  
**Enquête sur la rénovation et l'achat de logements**  
**Enquête réalisée en mars 2010**

Année de construction	Total des ménages propriétaires-occupants <sup>1</sup>	Type de rénovation <sup>2</sup>									
		Rénovations		Réparations ou entretien		Améliorations ou modifications		L'un et l'autre		NSP/NRP	
		Ménages	%	Ménages	%	Ménages	%	Ménages	%	Ménages	%
1920 ou avant	21 329	13 228	62%	7 138	54%	9 914	75%	3 824	29%	--	--
1920-1945	18 362	10 616	58%	5 706	54%	7 545	71%	2 636	25%	--	--
1946-1960	39 454	21 120	54%	9 887	47%	17 140	81%	5 907	28%	--	--
1961-1970	25 039	13 601	54%	6 627	49%	11 576	85%	4 602	34%	--	--
1971-1980	35 162	21 523	61%	12 882	60%	15 438	72%	6 953	32%	156	1%
1981-1990	30 440	19 196	63%	9 126	48%	14 422	75%	4 617	24%	265	1%
1991-1995	7 096	3 692	52%	1 978	54%	2 917	79%	1 203	33%	--	--
1996-2000	6 507	2 107	32%	1 405	67%	1 182	56%	480	23%	--	--
2001-2005	8 163	3 486	43%	265	8%	3 220	92%	--	--	--	--
2006-2009	4 932	1 468	30%	303	21%	1 327	90%	162	11%	--	--
NSP/NRP	10 457	3 657	35%	1 720	47%	2 499	68%	563	15%	--	--
<b>Total</b>	<b>206 941</b>	<b>113 694</b>	<b>55%</b>	<b>57 037</b>	<b>50%</b>	<b>87 180</b>	<b>77%</b>	<b>30 947</b>	<b>27%</b>	<b>421</b>	<b>0%</b>

<sup>1</sup> Cette catégorie englobe les ménages qui résidaient dans la RMR au moment de l'Enquête et qui possédaient et habitaient, l'année précédente, une résidence principale située dans la même RMR.

<sup>2</sup> En pourcentage des ménages ayant effectué des rénovations en 2009

**Tableau 2 : Répartition des ménages, selon le type de rénovation et l'âge du répondant**  
**RMR de Winnipeg**  
**Enquête sur la rénovation et l'achat de logements**  
**Enquête réalisée en mars 2010**

Âge	Total des ménages propriétaires-occupants <sup>1</sup>	Type de rénovation <sup>2</sup>									
		Rénovations		Réparations ou entretien		Améliorations ou modifications		L'un et l'autre		NSP/NRP	
		Ménages	%	Ménages	%	Ménages	%	Ménages	%	Ménages	%
18-24 ans	1 155	454	39%	265	58%	314	69%	125	28%	--	--
25-34 ans	21 463	13 921	65%	5 783	42%	11 813	85%	3 675	26%	--	--
35-44 ans	40 069	24 796	62%	11 032	44%	20 019	81%	6 520	26%	265	1%
45-54 ans	49 278	28 406	58%	13 803	49%	22 039	78%	7 436	26%	--	--
55-64 ans	45 848	24 855	54%	14 310	58%	17 678	71%	7 133	29%	--	--
65 ans et plus	47 735	20 437	43%	11 369	56%	14 780	72%	5 868	29%	156	1%
NSP/NRP	1 394	822	59%	474	58%	538	65%	189	23%	--	--
<b>Total</b>	<b>206 942</b>	<b>113 691</b>	<b>55%</b>	<b>57 036</b>	<b>50%</b>	<b>87 181</b>	<b>77%</b>	<b>30 946</b>	<b>27%</b>	<b>421</b>	<b>0%</b>

<sup>1</sup> Cette catégorie englobe les ménages qui résidaient dans la RMR au moment de l'Enquête et qui possédaient et habitaient, l'année précédente, une résidence principale située dans la même RMR.

<sup>2</sup> En pourcentage des ménages ayant effectué des rénovations en 2009

**Tableau 3 : Répartition des ménages, selon le type de rénovation et le revenu**  
**RMR de Winnipeg**  
**Enquête sur la rénovation et l'achat de logements**  
**Enquête réalisée en mars 2010**

Revenu	Total des ménages propriétaires-occupants <sup>1</sup>	Type de rénovation <sup>2</sup>									
		Rénovations		Réparations ou entretien		Améliorations ou modifications		L'un et l'autre		NSP/NRP	
		Ménages	%	Ménages	%	Ménages	%	Ménages	%	Ménages	%
Moins de 40 000 \$	36 164	17 608	49%	9 685	55%	13 390	76%	5 468	31%	--	--
40 000 - 59 999 \$	31 200	17 253	55%	8 128	48%	12 919	75%	3 795	22%	--	--
60 000 - 79 999 \$	28 759	17 222	60%	8 072	48%	13 175	77%	4 326	25%	301	2%
80 000 - 99 999 \$	29 206	17 718	61%	9 295	48%	13 187	74%	4 764	27%	--	--
100 000 \$ et plus	42 558	24 718	58%	11 455	48%	19 621	79%	6 358	26%	--	--
Revenu non précisé	39 056	19 173	49%	10 401	48%	14 887	78%	6 235	33%	120	1%
<b>Total</b>	<b>206 943</b>	<b>113 692</b>	<b>55%</b>	<b>57 036</b>	<b>48%</b>	<b>87 179</b>	<b>77%</b>	<b>30 946</b>	<b>27%</b>	<b>421</b>	<b>0%</b>

<sup>1</sup> Cette catégorie englobe les ménages qui résidaient dans la RMR au moment de l'Enquête et qui possédaient et habitaient, l'année précédente, une résidence principale située dans la même RMR.

<sup>2</sup> En pourcentage des ménages ayant effectué des rénovations en 2009

**Tableau 4 : Répartition des ménages, selon le type de rénovation**  
**RMR de Winnipeg**  
**Enquête sur la rénovation et l'achat de logements**  
**Enquête réalisée en mars 2010**

Type de rénovation <sup>1</sup>	Ménages	%
Ajouts à la charpente	12 242	11%
Réaménagement de certaines pièces	40 578	36%
Clôture, entrée, terrasse, piscine ou travaux majeurs d'aménagement paysager	26 583	23%
Toiture et gouttières	16 858	15%
Murs extérieurs	5 375	5%
Fenêtres et portes	28 323	25%
Peinture ou pose de papier peint	35 738	31%
Murs intérieurs et plafonds	14 878	13%
Revêtement de sol à surface dure ou moquette	30 228	27%
Appareils ou matériel de plomberie	19 641	17%
Matériel de chauffage et/ou de climatisation	15 879	14%
Appareils et matériel électriques	11 769	10%
Appareils encastrés	3 729	3%
Autre	2 244	2%
NSP/NRP	474	0%
<b>Total</b>	<b>113 692</b>	

<sup>1</sup> Les répondants peuvent fournir plus d'une réponse.

**Tableau 5 : Raisons invoquées par les ménages pour justifier leur décision de rénover leur logement**  
**RMR de Winnipeg**  
**Enquête sur la rénovation et l'achat de logements**  
**Enquête réalisée en mars 2010**

Raisons <sup>1</sup>	Ménages	%
<b>Le logement nécessitait des réparations</b>	<b>40 008</b>	<b>35%</b>
Réparations majeures	14 258	13%
Réparations mineures	24 767	22%
NSP	--	--
<b>Le logement nécessitait des travaux d'entretien</b>	<b>31 147</b>	<b>27%</b>
<b>Souhaitait rajeunir l'aspect de la résidence ou accroître la valeur de la résidence ou se préparait à vendre la résidence</b>	<b>62 118</b>	<b>55%</b>
<b>Avait besoin de plus d'espace</b>	<b>6 571</b>	<b>6%</b>
<b>Voulait rendre l'habitation plus éconergétique</b>	<b>10 618</b>	<b>9%</b>
<b>Autre</b>	<b>2 922</b>	<b>3%</b>
<b>NSP/NRP</b>	<b>640</b>	<b>1%</b>
<b>Total</b>	<b>113 692</b>	

<sup>1</sup> Les répondants peuvent fournir plus d'une réponse.

**Tableau 6 : Répartition des personnes responsables des travaux de rénovation**  
**RMR de Winnipeg**  
**Enquête sur la rénovation et l'achat de logements**  
**Enquête réalisée en mars 2010**

Qui a réalisé les travaux de rénovation?	Ménages	%
<b>Les travaux ont été confiés à un sous-traitant (contre rémunération)</b>	<b>42 574</b>	<b>37%</b>
<b>Les travaux ont été réalisés par le ménage, avec l'aide d'amis ou de membres de la famille (sans rémunération)</b>	<b>31 856</b>	<b>28%</b>
<b>Les deux</b>	<b>33 899</b>	<b>30%</b>
<b>Le ménage a acheté les matériaux, mais a confié les travaux à un sous-traitant</b>	<b>3 761</b>	<b>3%</b>
<b>Autre</b>	<b>1 413</b>	<b>1%</b>
<b>NSP/NRP</b>	<b>187</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>113 692</b>	<b>100%</b>

**Tableau 7 : Coût moyen des rénovations, selon l'année de construction**  
**RMR de Winnipeg**  
 Enquête sur la rénovation et l'achat de logements  
 Enquête réalisée en mars 2010

Année de construction	Ménages ayant effectué des rénovations		
	Ménages	Coût moyen	Coût non précisé
1920 ou avant	13 228	6 569 \$	776
1921-1945	10 616	8 071 \$	593
1946-1960	21 120	6 980 \$	783
1961-1970	13 601	9 088 \$	1 135
1971-1980	21 523	10 770 \$	1 231
1981-1990	19 196	7 083 \$	759
1991-1995	3 692	7 665 \$	0
1996-2000	2 107	6 931 \$	0
2001-2005	3 486	6 144 \$	128
2006-2009	1 468	7 938 \$	0
NSP/NRP	3 657	7 198 \$	323
<b>Total</b>	<b>113 692</b>	<b>8 023 \$</b>	<b>5 725</b>

**Tableau 8 : Coût moyen des rénovations, selon le revenu du ménage**  
**RMR de Winnipeg**  
 Enquête sur la rénovation et l'achat de logements  
 Enquête réalisée en mars 2010

Revenu	Ménages ayant effectué des rénovations		
	Ménages	Coût moyen	Coût non précisé
Moins de 40 000 \$	17 608	6 016 \$	1 149
40 000 - 59 999 \$	17 253	5 808 \$	724
60 000 - 79 999 \$	17 222	7 610 \$	134
80 000 - 99 999 \$	17 718	7 428 \$	258
100 000 \$ et plus	24 718	11 392 \$	693
NSP/NRP	19 173	8 400 \$	2 766
<b>Total</b>	<b>113 692</b>	<b>8 023 \$</b>	<b>5 725</b>

**Tableau 9 : Mode de financement des travaux de rénovation**  
**RMR de Winnipeg**  
**Enquête sur la rénovation et l'achat de logements**  
**Enquête réalisée en mars 2010**

<b>Comment les travaux de rénovation ont-ils été payés?<sup>1</sup></b>	<b>Ménages</b>	<b>%</b>
Économies	84 119	74%
Emprunt auprès d'un établissement financier	6 141	5%
Carte ou marge de crédit	30 312	27%
Emprunt hypothécaire	6 322	6%
Emprunt auprès d'un parent ou d'un ami	966	1%
Autre	2 904	3%
NSP/NRP	2 685	2%
<b>Total</b>	<b>113 691</b>	

<sup>1</sup> Les répondants peuvent fournir plus d'une réponse.

# Marché de l'habitation : notre savoir à votre service

## RAPPORTS GRATUITS EN LIGNE :

- Statistiques du logement au Canada
- Bulletin mensuel d'information sur le logement
- Perspectives du marché de l'habitation, Canada
- Perspectives du marché de l'habitation :  
Faits saillants – Canada et les régions
- Perspectives du marché de l'habitation, grands centres urbains
- Tableaux de données sur le marché de l'habitation :  
Quelques centres urbains du Centre-Sud de l'Ontario
- Actualités habitation, Canada
- Actualités habitation, grands centres urbains
- Actualités habitation, régions
- Statistiques mensuelles sur l'habitation
- Perspectives du marché, Nord du Canada
- Tableaux de données provisoires sur les mises en chantier
- Rapport sur la rénovation et l'achat de logements
- Rapport sur le marché locatif : Faits saillants provinciaux  
*Maintenant publié deux fois l'an!*
- Rapport sur le marché locatif, grands centres urbains
- Statistiques sur le marché locatif *Maintenant publié deux fois l'an!*
- Construction résidentielle en bref, centres urbains des Prairies
- Rapports sur les résidences pour personnes âgées
- Rapports sur les résidences pour personnes âgées –  
Tableaux supplémentaires, régions

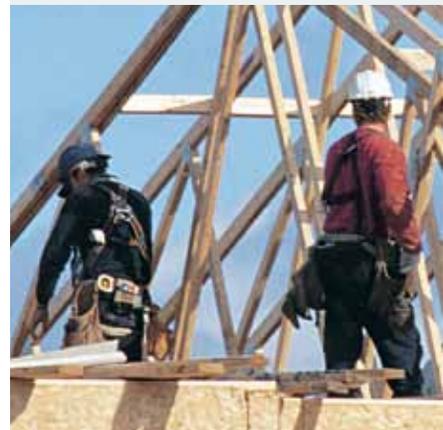
**Obtenez tout de suite l'information dont vous avez besoin!**

**Cliquez sur [www.schl.ca/marchedelhabitation](http://www.schl.ca/marchedelhabitation) pour  
consulter, imprimer, télécharger ou vous abonner.**

Les rapports électroniques du Centre d'analyse de marché de la SCHL procurent une foule de renseignements détaillés sur les marchés national, provinciaux, régionaux et locaux.

■ **Prévisions et analyses :** renseignements sur les tendances futures du marché de l'habitation aux échelles locale, régionale et nationale.

■ **Données et statistiques :** renseignements sur les différents aspects du marché de l'habitation – mises en chantier, loyers, taux d'inoccupation, et beaucoup plus!



## Info-clients SCHL

Un bulletin électronique mensuel qui offre les dernières nouvelles sur l'évolution du marché, de l'information sur la recherche dans le domaine de l'habitation ainsi que des renseignements permettant d'accroître vos relations avec la clientèle et de faire prospérer vos activités.