



13.08.2019 14:00:00 AWP 0837  
Suisse / 8957 (AWP)  
Nouveaux produits, Commerce de dÃ©tail

## Ikea élargit ses services pour continuer à attirer

(par Claire KOSTMANN, AWP)

Spreitenbach (awp) - Ikea, le leader suédois de l'ameublement, expérimente depuis juin la location de meubles aux professionnels en Suisse. Une manière de proposer de nouveaux services, tout en développant une image durable. Le concept de magasin, avec lequel le géant mondial s'est fait connaître, n'est toutefois pas encore révolu: un dixième ouvrira ses portes en Suisse, dans le Valais, en 2020 ou 2021.

La Suisse est l'un des pays où Ikea s'est lancé dans la location de meubles. Depuis début juin, l'enseigne suédoise procède à un test de prêt de matériel de bureaux auprès d'une clientèle de professionnels helvétiques. "Nous travaillons avec 20 clients qui sont des petites entreprises. Nous leur proposons des salles de réunions ou des stations de travail", a résumé Simona Scarpaleggia, directrice générale d'Ikea Suisse, dans un entretien avec AWP.

Par exemple, un ensemble comprenant un bureau, un meuble à tiroirs, un fauteuil et une armoire est proposé à partir de 71,80 francs par mois pour un contrat d'un an (livraison et montage compris). La deuxième année, le prix baisse à 31,50 francs. L'ensemble le plus cher coûte 131 francs. Pour la patronne, le système est attractif.

"Pourquoi un professionnel voudrait louer plutôt qu'acheter? La première raison est financière", assure celle qui est à la tête de l'entreprise depuis 2010. "Si vous achetez cinq bureaux et cinq chaises, de quoi équiper une salle de réunion, cela atteint plusieurs milliers de francs. Avec cette offre, vous n'avez pas besoin d'un gros capital pour les équipements. La deuxième raison est que, peu importe ce qui arrive à la société, elle peut arrêter le contrat et ne plus dépenser."

Simona Scarpaleggia assure que la démarche s'inscrit aussi dans un contexte de développement durable. "Nous voulons éviter le gâchis. Nous reprenons les produits et nous les offrons à d'autres clients contre un loyer".

Un nouveau magasin en Valais

Une offre de service qui s'ajoute à la reprise des meubles en bon état et montés des particuliers, "Deuxième vie". Ikea reprend les meubles, en échange d'une carte cadeau, jusqu'à une valeur maximum de 60% du prix de vente d'origine.

"Premièrement, les clients économisent de l'argent, car ils ne payent pas pour se débarrasser d'une chose qu'ils ne veulent plus. Deuxièmement, ils reçoivent un bon d'achat pour acheter quelque chose. Nous tirons parti du fait que le client revient chez nous. Cela encourage la fidélité. Le produit est ensuite revendu dans nos espaces 'bon filon' ou recyclé."

En élargissant ses services, la chaîne, qui compte 2800 employés en Suisse, veut faire revenir ses clients. "C'est une bonne opportunité d'affaires pour nous. Si vous avez un bon d'achat, pourquoi ne pas l'utiliser?"

La patronne juge que cette opération est un "succès", mais qu'elle n'est pas sans défi. "3000 produits sont disponibles. C'est faisable, mais si cela monte à 30'000, il faut revoir l'organisation." C'est-à-dire étendre les espaces de stockage, réorganiser la logistique. "En reprenant les meubles, nous changeons dramatiquement de modèle. Ce n'est plus linéaire mais circulaire."



Les articles eux-mêmes peuvent représenter un challenge. "Certains produits sont plus faciles que d'autres à recycler. Les matelas par exemple sont encombrants, avec de nombreuses matières. Travailler avec d'autres entreprises peut accélérer les choses. Par exemple, nos collègues des Pays-Bas travaillent avec une société qui recycle des matelas, Retour Matras."

Toutefois, le géant de l'ameublement garde son concept premier: il planifie l'ouverture d'un dixième magasin à Riddes, en Valais, en 2020 ou au maximum 2021. "Cela prend 10 mois pour construire un magasin Ikea et cela coûte entre 70 et 100 millions de francs. Là, nous avons démarré les fondations."

Concernant la marche des affaires, la directrice générale estime que "2019 est une bonne année. Notre croissance est plus importante qu'anticipé à 1,5%." Sur l'exercice décalé 2017/18, le chiffre d'affaires avait progressé de 1,7% à 1,1 milliard de francs.

ck/al