

# Ikea, toujours en forme, multiplie les approches du client

Chiffre d'affaires en hausse de 2,4 %, part de marché en progression de 0,7 % : Ikea continue sur sa lancée en France. L'enseigne teste aussi des points de retrait et des casiers en magasins avant l'ouverture en 2019 de deux mastodontes.

## LES CHIFFRES DE L'EXERCICE CLOS LE 31 AOÛT 2017

2,69 Mrds €

de chiffre d'affaires, +2,4%

33 magasins

54,9 millions de visites de magasins

118 M € sur le web, +13,6%

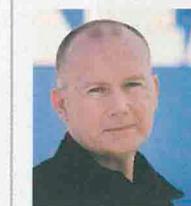
+5,7%,

L'augmentation des ventes en volume sur les cuisines

Source : Ikea

Les stars d'Ikea s'appellent Hay et Tom Dixon. La première, une marque de déco danoise, fait l'objet d'une campagne de publicité en ce moment : *Ikea se met aussi au design danois*, un clin d'œil de l'enseigne suédoise à son voisin nordique. Les produits arrivent progressivement dans les 33 magasins français sous le nom Ypperlig. Dans quelques mois, c'est la griffe de Tom Dixon qui sera visible. Le designer anglais, qui a passé dix ans chez Habitat, signera en effet une collection pour le numéro un mondial du meuble. Sans compter une nouvelle ligne pour chiens et chats, Lurvig, en magasins depuis quelques jours. Trois preuves du dynamisme d'Ikea – qui renouvelle 20 % de son assortiment par an – qui expliquent que l'enseigne a encore gagné du terrain sur le dernier exercice.

Walter Kadnar, qui a pris en septembre la tête de l'enseigne en France, a pu annoncer un chiffre d'affaires de 2,69 milliards d'euros, en hausse de 2,4 %. Une hausse à périmètre comparable, puisqu'Ikea n'a pas ouvert de magasin depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2016. L'enseigne suédoise a progressé sur tous les tableaux : plus de membres pour Ikea Family (+ 10,6 %), plus de visites dans ses magasins (54,9 millions), et



« J'ai exercé le métier de directeur de magasin pendant trois ans en France et je suis ravi de revenir. Nous croyons plus que jamais au format des magasins, complémentaires du web. »

Walter Kadnar, nouveau PDG d'Ikea France



sur internet (162 millions). Les ventes en ligne d'Ikea ont fait un bond de 13,6 %, atteignant 118 millions d'euros, soit moins de 5 % du chiffre d'affaires total. Une proportion que Walter Kadnar va s'efforcer de faire croître.

### Baisse des prix

Conscient que le consommateur veut pouvoir commander partout, le nouveau PDG a confirmé les tests en cours : cinq points de retrait dans le nord et le sud de la France chez des prestataires, et des casiers de retrait dans le magasin de Lille. La piste d'une collaboration avec Amazon est toujours d'actualité, mais sans plus de précision de la part de la nouvelle direction. En attendant, les Parisiens, dès maintenant, puis le reste des Français, en janvier, pourront être livrés le dimanche.

Le virage amorcé l'an dernier, qui consiste à opter pour une baisse continue des prix, a payé. « La diminution de 15 % sur les cuisines s'est traduite par une hausse des volumes », explique Annie Guttin, directrice commerciale d'Ikea France. Nous allons continuer cette année avec une

baisse des prix sur 200 produits. »

Notamment sur le salon, la pièce sur laquelle Ikea veut mettre l'accent l'an prochain, avec des conseils à la clé. Les rendez-vous individuels, par exemple pour concevoir sa cuisine, aident à la vente. Il y en a eu 30 000 l'an dernier. Au total, Ikea va investir 480 millions d'euros dans les trois prochaines années pour accélérer sur le web et ouvrir deux nouveaux magasins, attendus à Vénissieux et à Nice en 2019. Un nouvel entrepôt est prévu aussi en région parisienne. Ce sera le cinquième du groupe sur le territoire français.

Plus que jamais, Paul de Jong, directeur général adjoint, croit à la complémentarité entre magasins physiques et web. Et ce, même si le modèle d'Ikea est aux grands formats de plus de 20 000 m<sup>2</sup>. « Les gens viennent toujours en magasins. Ils ont besoin de voir, d'essayer, de discuter. C'est un lieu de rencontre et d'échange. » Une vision confortée par les visites que fait Ikea chez ses clients. Il en a vu un millier l'an dernier et ce sera du même ordre l'an prochain. ■

MAGALI PICARD