

Interview Utilisateur 2

Quel âge avez-vous ?

- 50 ans

Et votre situation professionnelle ?

- Assistante technique dans le BTP

D'accord, ok, et à quelle fréquence tu vas à Ikéa ?

- Alors, si j'ai le temps d'y aller une fois par trimestre, je suis contente. Un peu plus ce serai bien mais là

Ah donc tu aimerais y aller plus souvent que ça ?

- Oui !

Pourquoi ? Parce que tu as des meubles à changer ou...

- Bah là il y a un petit réaménagement à faire, la cuisine, la chambre de mon fils, donc j'ai regardé sur internet, c'est pas mal, mais oui je prévois la cuisine méthode là chez Ikéa.

D'accord, et donc c'était quand ta dernière visite dans le magasin ?

- Je crois que j'y étais le mois dernier, j'ai acheté des bougies.

Des bougies, pourquoi des bougies ?

- Euh des bougies pour nous et puis, euh, une lampe pour une copine qui faisait sa crémaillère.

Et euh, tu as trouvé ce que tu voulais, c'était bien ?

Ouai !

D'accord, et donc euh, tu as pris du temps à trouver ce que tu voulais ?

- Ah bah en général, euh non parce que je sais aussi cibler, mais j'aime bien me balader et regarder pour me projeter sur mes futurs achats.

D'accord, et donc à la fin tu étais contente ?

- Ouai !

Et en général...

- Toujours !

...quand tu vas à Ikéa tu es toujours contente en ressortant ?

- Ah oui !

Et tu arrives toujours à trouver ce que tu cherches ?

- Oui !

Ah et d'ailleurs, tu disais que tu fais les repérages sur internet, donc euh, est-ce qu'en général quand tu vas à Ikéa tu sais déjà tout ce que tu veux, est-ce que tu as déjà trouvé tout sur internet et t'y vas ensuite pour les récupérer ou tu y vas en espérant trouver des trucs intéressants... ?

- Alors, je regarde sur internet et ensuite j'aime bien aller chez Ikéa pour voir le matériel, le toucher et voir exactement à quoi ça ressemble, comme ce meuble télé que j'avais vu sur internet (pointe le meuble de télé du doigt dans le salon) je me suis déplacée chez Ikéa pour voir et comme bah, moi tout seule, avec ma tout petite voiture, ça rentre même pas dans la voiture, donc je suis rentrée à la maison et j'ai commandé mon meuble sur internet, mais après avoir vu sur place le meuble.

D'accord, donc en fait tu utilises le magasin pour tester le produit ?

- Oui et puis bon y'a pleins de choses qu'il n'y a pas sur le site, tous les tapis ne sont pas sur internet.

Ah oui, il y a des trucs qui ne sont pas sur internet et qui sont dans le magasin ?

- Voilà, moi j'ai repéré un tapis qui est dans le magasin et qui n'est pas sur internet et qu'il faut que j'aille donc chercher.

D'accord et donc ça tu l'avais repéré à la dernière visite ?

- Oui à ma dernière visite.

D'accord je vois, et ça arrive des fois que tu trouves un truc sur internet et quand tu y vas il n'y soit pas ?

- C'est peut être déjà arrivé pour une table ronde je crois, il y avait une belle petite table ronde sur internet, et quand j'y suis allé effectivement elle n'y était pas. Et après, acheter une table sans l'avoir réellement euh, parce que, on te donne des dimensions sur internet donc tu te rends compte des dimensions, mais c'est bien de la voir en vrai pour voir quel espace elle prend dans ce qu'ils proposent.

D'accord, et du coup finalement cette table ronde tu ne l'as jamais prise ?

- Bah non mais il y en aura d'autres, je surveille !

D'accord je vois, et donc, quand tu arrives dans le magasin, tu m'as dit que tu aimais bien un petit peu flâner, regarder partout, euh en général comment tu te repères dans le magasin, comment tu vas d'un endroit à un autre, est-ce que tu utilises, je ne sais pas, le chemin balisé, les plans... ?

- Ouai j'utilise le chemin balisé, comme le chemin balisé te fais passer par tout le magasin, j'aime bien, ils font des installations style studio, ça te permet de voir un peu les styles de déco, ça te donne des idées...

D'accord, je vois et donc quand tu avais pris la lampe pour ton amie, tu as fait tout le magasin, t'as regardé un peu tout ?

- Ah oui oui, pour moi un repérage, ça passe jusqu'aux draps, les rideaux... Partout.

Ah oui d'accord, et du donc tu as repéré des choses la dernière fois ?

- Ah bien il faudra que j'aille chercher mes futurs tringles de rideaux, mais il faut que je prenne quelqu'un pour m'installer ma futur tringle de rideau. Pour la cuisine méthode c'est un copain qui m'a aidé, je lui ai dit ce que je voulais donc il m'a donné les mesures, donc j'ai plus qu'à aller euh, je peux la commander éventuellement sur internet parce qu'il n'y a pas de problèmes pour la visualiser. Et puis après c'est le chantier quoi, mais bon, ça va être sympa, voilà. Le tout pour se décider c'est le chantier, il faut se lancer.

Ouai je vois, c'est plus une question de planning ton côté.

- Ouai.

D'accord, et d'ailleurs, en général quand tu commandes sur internet ça arrive vite ?

- Ouai je suis contente, ils te proposent une date, tu peux en proposer une autre, on est vraiment à 2 / 3 jours de livraisons, c'est très bien.

Okay, et quand tu commandes tu fais monter tes meubles ou tu les montes toi même ?

- Jusqu'à maintenant je les montais moi même, mais depuis le meuble télé j'ai fais appel à ma mère et mon fils car ils sont beaucoup plus doués que moi, je suis pas douée, même avec une visseuse électrique, même la visseuse Ikéa, et là par contre pour le coup, si j'achète une grande armoire pour la chambre de mon fils je pense que je ferai monter.

Par le personnel d'Ikéa ?

- Par le personnel d'Ikéa, alors ça a un coût, mais au moins c'est sûr de tenir.

Oui je vois.

- Ca dépend des meubles hein, mais effectivement une armoire, parce que le meuble télé avec toutes les pièces de portes etc, donc une armoire y'en a encore plus donc je pense que je ferai monter.

D'accord, et donc quand toi tu vas à Ikéa, combien de temps ça te prends à peut près dans le magasin, est-ce que tu y restes longtemps ?

- Ah ouai je peux y rester facilement 2 / 3 heures, sans voir le temps passer.

D'accord, et est-ce que tu as du mal à trouver les produits que tu étais venu regarder d'habitude ?

- Non

Tu les trouves facilement dans le magasin ?

- Faut faire le tour.

D'accord, en faisant le tour tu trouves tout.

- Oui, sans problèmes, même des petites choses hein, j'avais vu ça sur internet, le meuble « kalax » (interprétation du nom du meuble à partir de l'audio) que tu peux

meubler comme tu veux, tu peux changer les portes, changer les, ben ces petits paniers là pour les animaux, j'avais vu ça sur internet, je suis allée à Ikéa et je les ai trouvé facilement.

D'accord, dans un rayon pour chat ou animaux... ?

- Même pas, c'est après les rideaux je crois, après les rideaux et les coussins, vers les paniers, vers les portes (spéciales de ce meuble) tout ça donc c'est bien on s'y retrouve facilement.

Okay, et euh, donc quand tu vas chercher un produit, tu suis le chemin balisé et tu regarde un peu tous les rayons et quand tu tombes dessus tu le testes, et donc tu n'utilises pas trop le plan ou tu ne coupe pas à travers les rayons ?

- Non, je sais qu'en passant par la piste balisée je ne raterai aucun rayon en fait.

D'accord je vois, et d'ailleurs du coup quand tu vas à Ikéa tu es contente d'y aller...

- Ouai je suis contente d'y aller !

...tu ne vois pas ça comme une corvée comme euh « Roh non il faut y retourner... » ?

- Non du tout, et puis tout est sur place les vendeurs sont accessibles, ben il faut pas y aller le samedi quoi à moins que tu veuilles vraiment un truc spécifique. Moi pour ma cuisine méthode je pense que j'irai un jour de semaine, je partirai plus tôt du travail et je prendrai rendez-vous par téléphone car j'ai vraiment besoin d'informations complémentaires, mais non c'est cool.

Ah oui donc pour ta cuisine t'as repéré déjà les meubles ?

- J'ai repéré ouai, mais comme il y a des travaux en amont avant de poser les meubles...

Je vois, tu vas attendre d'avoir fait les travaux...

- Bah il va falloir arracher le carrelage, il faut tout refaire. Là ça va être là, on fait sauter l'évier parce qu'en fait avec la cuisine méthode je peux mettre un petit évier avec un petit lave vaisselle en dessous. Alors que là la cuisine, telle qu'elle est là, je ne peux pas mettre de lave-vaisselle.

Ah donc tu es obligée de faire la vaisselle à la main tout le temps.

- Ouai, et donc là avec la méthode je vais aussi avoir la plaque incrustée, et puis ce sera plus moderne.

Oui je vois, et sinon euh, tu parles souvent avec les vendeurs du magasin ?

- Non uniquement quand j'en ai besoin.

Donc euh la plupart du temps t'en as pas besoin ?

- Ils sont utiles hein, ils sont utiles quand même hein, parce que si je cherche vraiment quelque chose de spécifique et que je n'arrive pas à trouver la couleur adéquate ou des rideaux « Ah j'ai vu sur votre site y'a ça, où est-ce que... ? » alors « Oui on l'a » ou « Non y'a une rupture de stock » enfin voilà c'est quand même important.

D'accord ok, et euh, est-ce que tu y vas toute seule en général ou accompagnée à Ikéa ?

- Des fois j'y vais avec une copine mais ça m'arrive d'y aller toute seule, j'aime bien y aller toute seule, au moins je peux prendre mon temps.

C'est vrai.

- C'est vrai hein, on est pas tributaire de personnes.

Ouai y'a pas de pression.

- Ouai voilà, t'achètes ce qui te plaît, coup de cœur.

Tu y vas avec ton fils des fois ou pas ? Il t'accompagne parfois ?

- Non, il a 22 ans, même pour sa chambre il me laisse choisir.

Ah ouai carrément, je vois, et bon, j' imagine que non mais tu n'utilises pas l'application Ikéa pour te déplacer dans le magasin ? Parce qu'il y a une application pour se repérer dans le magasin.

- Ah je ne l'ai jamais utilisée.

D'accord.

- Ben c'est facile de se déplacer à Ikéa, on peut pas se perdre hein, même le rayon de dépôt avant les caisses, une fois que tu as récupéré ta référence sur le meuble dans les rayons, et qu'après, avant les caisses, tu vas récupérer tes meubles, bon celui là je l'ai fait livrer (meuble télé), mais celui là (meuble « Kalax ») tu le retrouves facilement, tu le mets dans ton grand chariot et hop !

D'accord je vois, et est-ce que ça t'arrive des fois de faire des aller-retours entre deux rayons, ou alors tu passes à chaque fois une seule fois devant les trucs ?

- Ca m'est déjà arrivé oui, quand je prends un article, et puis finalement j'hésite et alors je repars en arrière pour reprendre l'autre, ou une autre couleur... (désigne le meuble « Kalax »)

D'accord, ah oui donc lui par exemple tu avais pris une autre couleur à la base ?

- Sur les paniers et les portes oui.

Tu avais pris quelle couleur ?

- Bois, comme ça ça faisait bois et blanc, puis finalement au dernier moment je me suis dit qu'on allait rester dans le blanc, parce que la couleur on risque de se lasser. Donc je suis repartie sur mes pas et je les ai pris blanc et c'est mieux.

D'accord, okay okay, ben je crois que c'est bon, euh si tu as une petite anecdote marrante qui te soit arrivé là bas... ?

- Euuuh, mon fils, quand il était petit et qu'on allait à Ikéa, enfin quand il avait une dizaine d'années, il se couchait sur les lits, pour tester, j'étais gênée car on avait pas le droit de se coucher.

Ah on n'a pas le droit ?

- On a le droit car y'a les plastiques, il faut tester un lit mais, nan lui il s'installait dans le salon genre « Ah ben ça ça va être mon studio, je me pose... ». Donc voilà sinon j'ai pas eu deee...

Il ne s'enfuyait pas dans les rayons ?

- Ah il ne s'enfuyait pas dans les rayons mais il se sentait chez lui quoi.

Je vois, ok ok, bah c'est parfait, merci beaucoup.