

## Interview Utilisateur

*Quel âge as-tu ?*

- 50 ans.

*Et ta situation professionnelle ?*

- Euh, cadre supérieur.

*Alors, donc, à quelle fréquence est-ce que tu vas à Ikéa ?*

- Pas très souvent, une fois tous les 2 ans, il y a des période de notre vie où on y est allé beaucoup plus souvent, à chaque déménagement, quand on avait besoin de s'équiper. La dernière fois c'était pour la chambre de ma fille, il y a 2 ans, lorsqu'elle est rentrée en 6ème.

*Et, vous avez trouvé ce que vous recherchiez ?*

- Euh, oui il y a avait la chambre de ma fille et le bureau de ma chambre, et oui, on avait fait un repérage sur internet mais tout n'était pas disponible en rayon donc on avait commandé certains produits, tout n'était pas disponible en rayon.

*Ah d'accord, mais s'il n'était pas disponible ce n'est pas parce que vous l'aviez raté ?*

- Non je ne pense pas, le magasin ne l'avait pas, en fait c'est assez fréquent chez Ikéa, c'est l'un de leur défaut, il y a plein de meubles phares qui ne sont pas assez approvisionné rapidement.

*D'accord, et du coup, en moyenne, lorsque vous y êtes, ça vous prends combien de temps ? Combien de temps passez vous dans le magasin ?*

- Ah c'est une bonne question, parce que en fait, fut un temps on y allait comme ça sans trop d'idées préconçues et on pouvait y rester euh 2 heures ouai. Et puis maintenant, plus récemment, on cherche avant sur internet et on sait ce qu'on veut, on repère le modèle et après on va l'acheter, donc c'est beaucoup plus rapide. Mais c'est deux stratégies complètement différentes, c'est à dire qu'au lieu de passer du temps sur place, on passe du temps sur internet. Et donc la dernière fois c'est ce qu'on avait fait, on avait repéré à peu près tous les meubles sur internet et donc quand on est allé sur place ça nous a pris à peu près une heure. Le plus long c'est de récupérer les objets quand ils ne sont pas en libre accès, il faut attendre que le service après vente les apporte.

*Donc du coup en général vous êtes plutôt satisfait en ressortant du magasin, vous aviez trouvé ce que vous cherchiez ?*

- Euhf, bah non, c'est arrivé plusieurs fois où on était déçu parce qu'ils ne l'avaient pas en stock.

*Alors que c'était indiqué qu'il y était, sur internet ?*

- Oui, on était vachement frustré, on l'avait repéré, et ils ne l'avaient pas en stock alors on l'a commandé en ligne, alors que ce n'était pas indiqué qu'ils ne l'avaient pas, mais bon dans ces cas là soit on trouve autre chose, soit comme on y va pour plusieurs choses on ne revenait pas avec rien du tout, mais il nous manquait des choses.

*D'accord, et lorsque vous êtes dans le magasin, c'est quoi votre premier réflexe pour aller chercher un produit ou un rayon ?*

- Mmh, bah par exemple, si c'est une commode, on prend le chemin un peu obligatoire, le chemin tracé, mais en ne s'arrêtant pas partout, en allant jusqu'au rayon commande. Quand on n'a pas d'idée précise c'est là où ça peut prendre du temps, car tu flânes dans les différents rayons. Parce que c'est vrai que les commandes peuvent être installées toutes ensemble, mais elles sont aussi des fois installées dans des pièces reconstituées et donc au fur et à mesure de la visite tu

peux les trouver dispatchée. Donc euh en général on suit le chemin piéton qui est très organisé qui te fais passer devant toutes les pièces du magasin et voilà. On n'a pas de plan à disposition, à ma connaissance c'est pas organisé pour que tu coupes, tu court-circuites les chemins.

*D'accord donc tu utilises les flèches d'indications au sol, le chemin, mais par contre pas de plan qui serait à l'entrée ?*

- A l'inverse de quand on va à Leroy Merlin, là tu as une liste avec les étages, les endroits où ça se trouve et tu y vas directement, j'ai l'impression que chez Ikéa ça ne fonctionne pas du tout comme ça.

*Okay okay, et hum, est-ce que tu vas au magasin toute seule ou accompagnée, en général ?*

- En général, accompagnée à ce magasin là.

*Pourquoi ?*

- Par-ce que comme c'est des investissements de mobiliers de qui peuvent avoir une certaine somme, eh ben on aime bien les choisir ensembles, c'est plutôt ça. En comparaison à Leroy Merlin, mon mari se fiche complètement que j'achète des vis ou des clous de cette façon, un interrupteur d'une autre façon, c'est pas du tout le même impact dans notre organisation. Par contre une commode, un siège on préfère le choisir à deux.

*Ok, euh, donc bah du coup je me doute que vous n'utilisez pas l'application Ikéa pour se déplacer dans le magasin ?*

- Ah non je ne savais pas qu'elle existait, c'est sur smartphone ?

*Oui c'est ça.*

- D'accord, je ne connaissais pas.

*Okay, ah oui, alors du coup, vous suivez le chemin balisé, est-ce qu'il vous des fois quand même de repasser plusieurs fois devant un même rayon, de tourner un peu en rond dans le magasin ?*

- Hm, pas trop, si on a oublié quelque chose et qu'on se dit « Ah il faut y retourner » par ce qu'on a oublié mais, normalement c'est fait en sorte que tu passe devant tout ce qu'ils ont, donc sauf si t'es distrait et que tu loupes le rayon, mais euh, ben je sais pas les commandes elles sont toutes ensembles, les canapés c'est pareil. Donc non en général on ne revient pas trop en arrière, sauf si après on se dit « Ah mais tiens il nous manque ça, et si on allait voir maintenant qu'on en est là on en profite » ça ça peut arriver.

*D'accord, et euh, est-ce que ça vous arrive de rentrer en contact avec les vendeurs du magasin ?*

- Ca arrive, ça n'arrive pas très fréquemment mais ça nous est déjà arrivé, pour euh, enfin c'est vrai que ça n'arrive pas très fréquemment, pas la dernière ça c'est sûr je m'en souviendrai. Maintenant on sait bien comment ça fonctionne, on sait qu'il faut repérer sur le meuble l'endroit où c'est rangé et quand c'est écrit « A retirer en service après vente » on sait que c'est là bas. Ah oui alors, je crois que quand c'est à retirer en service après vente on est obligé de passer par un vendeur qui te fais la fiche de retrait et la facture. Donc ça dépend un peu, si c'est un meuble à retirer en service après vente dans ce cas on est obligé de passer par un vendeur.

*D'accord, mais dans le magasin, ça ne vous arrive pas vraiment ?*

- Non, de demander des conseils, non, ça nous suffit de regarder les meubles. On a pas eu besoin d'équiper une cuisine, ça c'est que pour ce genre de choses il faut passer par des vendeurs.

Et euh, en général, quand tu te dis que tu dois aller à Ikéa, qu'est-ce que tu en penses ? Est-ce que tu te dis, « Yes je vais aller à Ikéa! » ou alors « Roh, faut y retourner... », ou quelque chose comme ça ?

- Mmh, j'avoue que c'est quand même un peu bondé de monde et j'y vais les week-end comme tout le monde et donc des fois je vois plutôt ça un peu comme une corvée par-ce qu'il va y avoir plein de monde, il va falloir faire la queue aux caisses... Même si euh, enfin une corvée, en même temps il y a le fait d'acheter des meubles pour mieux aménager ton intérieur, ça c'est la partie agréable, mais tu sais queeeuh en général, un peuuu... Mais la dernière fois ça s'est pas si mal passé, euh, si si, il y avait quand même pas mal de queue aux caisses. En fait on fait comme tout le monde, on s'équipe en été, et j'ai l'impression que beaucoup de gens font ça, les travaux l'été, avant la rentrée des classes, ils achètent des bureaux, achètent des trucs, comme tout le monde, c'est vrai qu'on y va souvent quand il y a du monde.

*Ok d'accord, très bien, ben merci beaucoup.*

- Ben de rien.