



## **Faire passer la clientèle avant les bénéficiaires : IKEA Suisse baisse encore ses prix**

Spreitenbach, le 30 octobre 2024

**Durant l'exercice 2024 (1<sup>er</sup> septembre 2023 – 31 août 2024), IKEA Suisse a investi 64 millions de francs suisses dans la diminution de ses prix, entraînant un léger recul de son chiffre d'affaires lié aux ventes. L'entreprise renforce ainsi sa présence de marque et continue de développer son activité en ligne et ses services. Avec un résultat de 1,239 milliard de francs, le chiffre d'affaires annuel est inférieur de 3,4 pour cent à celui de 2023.**

Au fil d'une année marquée par les incertitudes économiques et un marché de l'ameublement en recul, IKEA a de nouveau baissé ses prix pour sa clientèle. Cela concerne non seulement les prix de plus de 2 000 produits tels que des meubles et des articles de maison, mais également les services et l'offre dans les restaurants. Les services ont par conséquent enregistré une hausse de 6,6 pour cent et ont été réservés pour un achat sur deux. Parallèlement, la part des achats en ligne a augmenté de 25,7 à 27,5 pour cent du chiffre d'affaires. En outre, l'entreprise a investi de manière importante dans le développement d'une expérience d'achat fluide sur l'ensemble des canaux ainsi que dans les nouveaux sites de Riddes et Winterthour. Pas moins de 13,5 millions de visiteurs se sont rendus dans les magasins, un chiffre qui demeure constant.

### **Plan quinquennal : investir dans l'avenir**

Janie Bisset, CEO et Chief Sustainability Officer, a pris les rênes d'IKEA Suisse en octobre 2023. Sous sa direction, l'entreprise a développé un plan quinquennal reposant sur cinq axes principaux : prix accessibles, expérience client, durabilité, personnel et culture d'entreprise. Ce plan prévoit notamment une nouvelle baisse des prix ainsi qu'un investissement dans les sites existants et les canaux numériques. Cette démarche s'accomplira dans un souci constant des personnes et de l'environnement : les services de livraison sans émission et les bâtiments durables représentent des domaines d'investissement centraux afin d'améliorer le bilan carbone. Trois programmes ont été conçus pour permettre à IKEA Suisse de contribuer à l'intégration professionnelle des personnes réfugiées et de s'impliquer ainsi activement pour changer la société de manière positive. La durabilité et la responsabilité d'entreprise sont au cœur de toutes les activités d'IKEA. C'est pourquoi les investissements dans le personnel et les engagements en matière de durabilité revêtent une importance capitale. Ce faisant, IKEA souhaite montrer qu'agir de manière responsable peut également s'avérer judicieux sur le plan économique. Avec ce plan quinquennal, IKEA aspire à s'établir à long terme comme le premier choix pour le quotidien à la maison tout en exerçant une influence positive sur la société et l'environnement.



### **Priorité à la satisfaction de la clientèle**

Durant l'exercice 2024, IKEA Suisse a atteint un chiffre d'affaires de 1,239 milliard de francs, soit un recul de 3,4 pour cent par rapport à l'année précédente, et ce, malgré une augmentation des ventes. « Nous avons pris le parti de faire passer notre clientèle avant nos bénéfices, alors même que cette année était potentiellement la meilleure pour nous sur le plan financier », explique Janie Bisset. En 2024, IKEA Suisse a ainsi consacré 64 millions de francs à la diminution du prix de plus de 2 000 produits, parmi lesquels des meubles et des accessoires d'ameublement, des services et des aliments. « Nous avons tenu notre promesse consistant à rendre nos produits plus accessibles et abordables, en particulier dans une période où de nombreuses personnes ont un pouvoir d'achat plus faible », précise Janie Bisset. « Cette démarche a permis de renforcer à la fois la confiance de notre clientèle et notre présence sur le marché. » En 2024, IKEA a accueilli 240 000 nouveaux membres IKEA Family, faisant ainsi passer leur nombre total à 2,3 millions. De plus, l'entreprise a pu afficher le taux de satisfaction de la clientèle le plus élevé jamais atteint. « Ces accomplissements ne sont pas uniquement liés à nos baisses de prix. Ils sont surtout le fruit de l'implication de nos collaboratrices et collaborateurs », poursuit Janie Bisset.

### **Une expérience d'achat fluide**

L'exercice 2024 a été marqué par d'importantes inaugurations ainsi que le développement de l'offre multicanale. Au printemps, IKEA Suisse a ainsi ouvert un nouveau magasin à Riddes dans le Valais – le premier d'un canton de montagnes, qui illustre de manière exemplaire l'interaction entre l'innovation et la durabilité. Seules deux inaugurations de magasin ont eu lieu dans le monde en 2024, dont Riddes qui est la première en Suisse depuis dix ans. Après le Valais, IKEA a une nouvelle fois pris ses quartiers en centre-ville : depuis le mois de juin, le Plan and order point de Winterthour propose des conseils d'aménagement personnalisés et permet de planifier des idées de pièces particulièrement complexes, de passer directement commande et de venir récupérer celle-ci à proximité immédiate.

Malgré un léger recul du chiffre d'affaires en magasin, le nombre de visiteurs est resté stable avec 13,5 millions dans les dix magasins et les trois Plan and order points. La part de l'activité en ligne a augmenté de 25,7 pour cent à 27,5 pour cent du chiffre d'affaires total. De plus, des services complémentaires ont montré leur valeur, traduisant ainsi le souhait d'une expérience d'achat fluide et pratique : un achat sur deux a été complété par la livraison, le montage et la planification de l'ameublement. Les services de planification pour les solutions d'aménagement complexes ont été particulièrement demandés. Comme toujours, les visiteurs ont plébiscité la restauration : le Restaurant Suédois, le Bistro et l'Épicerie suédoise ont attiré 3 pour cent d'hôtes en plus, entraînant une augmentation du chiffre d'affaires de 2,4 pour cent.

### **Une utilisation judicieuse des ressources**



Dans le cadre de la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> liées à l'exploitation, l'entreprise a investi 15 millions de francs dans la mise en place d'installations photovoltaïques, une meilleure isolation des toitures de bâtiments et le développement de systèmes de chauffage et de climatisation renouvelables. Des stations de recharge pour les véhicules électriques ont également été développées pour permettre la livraison sans émission de plus de 80 000 commandes. D'ici à la fin 2025, l'intégralité du service de livraison devrait être sans émission. L'économie circulaire est également au cœur de la stratégie de durabilité d'IKEA. C'est pourquoi depuis 2018, IKEA prolonge la durée de vie des meubles grâce à l'Espace Seconde vie qui permet de rapporter les meubles IKEA d'occasion et de les remettre en état avant de les revendre à petit prix. C'est ainsi qu'en 2024, environ 14 500 meubles d'occasion ont été rachetés avant de trouver de nouveaux propriétaires dans l'Espace seconde vie. IKEA Suisse va continuer à investir fortement dans les solutions durables. D'ici 2030, la société s'engage ainsi à devenir une entreprise entièrement circulaire et à réduire de moitié les émissions de gaz à effet de serre de l'ensemble de sa chaîne de valeurs.

### **Perspectives pour 2025 : mieux dormir, mieux vivre**

IKEA a l'ambition de comprendre les véritables besoins des personnes à la maison et conduit pour cela régulièrement des études. En 2024, IKEA Suisse a rendu visite à 90 foyers et mené un [sondage représentatif sur le thème du sommeil](#). Résultat : 70 pour cent des personnes interrogées aimeraient profiter d'une meilleure qualité de sommeil. IKEA s'est donc fixé pour objectif en 2025 de proposer à la population suisse de meilleures solutions de sommeil. La vente de produits liés au sommeil devrait croître 1,5 fois plus vite que le reste de l'assortiment. En outre, IKEA souhaite favoriser l'économie circulaire dans ce domaine également : d'ici 2030, le nombre de matelas recyclés doit être égal au nombre de matelas vendus. L'exemple du sommeil montre comment IKEA compte améliorer la vie des gens. « Dans les périodes difficiles, nous avons plus que jamais besoin d'un endroit où nous nous sentons bien et où nous pouvons reprendre des forces. Nous souhaitons offrir cela à tout le monde, au-delà du style de vie ou du budget », explique Janie Bisset.

### **Contact**

IKEA Suisse  
[pr.ch@ikea.com](mailto:pr.ch@ikea.com)

### **À propos d'IKEA Suisse**

IKEA ouvre son premier magasin de meubles hors de Scandinavie en 1973 à Spreitenbach. Aujourd'hui, IKEA Suisse compte dix magasins et trois studios de planification (Plan and order points) répartis dans le pays. Janie Bisset est CEO et CSO de l'entreprise depuis octobre 2023. IKEA Suisse emploie environ 3 500 personnes et réalise un chiffre d'affaires annuel d'environ CHF 1,2 milliard.



### **À propos du groupe Ingka**

Le groupe Ingka (Ingka Holding B.V. et ses filiales) est l'un des douze groupes d'entreprises qui détiennent et gèrent des magasins IKEA dans le cadre de contrats de franchise avec IKEA Systems B.V. Le groupe Ingka compte trois divisions : IKEA Retail, Ingka Investments et Ingka Centres. Avec plus de 400 magasins IKEA implantés dans 31 pays, le groupe Ingka est un partenaire stratégique du système de franchise d'IKEA. Ces magasins IKEA ont réalisé un chiffre d'affaires de 41,7 milliards d'euros pour l'exercice 2023, soit une augmentation de 5,7 % par rapport à l'année précédente (39,5 milliards d'euros pour l'exercice 2022).