

Communiqué de presse

Contact: Sophie De Meyer
Tel: + 32 2 800 60 21
Mobile: + 32 484 952268
Email: sodemeyer@deloitte.com

Deloitte Christmas Survey – Les Belges dépenseront 591 euros pour Noël cette année

Bruxelles, Belgique – le 30 novembre 2016

Deloitte vient de publier sa 19^{ème} enquête annuelle « Christmas Survey » sur les intentions d'achat des consommateurs européens pour les fêtes de fin d'année. Les consommateurs belges restent préoccupés par la situation économique belge et mondiale, comme en témoignent les budgets qu'ils comptent affecter aux Fêtes. Le budget consacré aux voyages est en baisse de 18% par rapport à l'année dernière et les Belges envisagent d'étaler leurs dépenses sur novembre et décembre.

Delphine Delahaut, Director Audit: « *L'enquête de Deloitte sur les intentions et tendances de dépenses montrent que le budget que les Belges ont prévu pour les Fêtes cette année est légèrement inférieur à celui de 2015. Le poste le plus affecté est celui des voyages. Livres, chèques-cadeaux, argent liquide, parfums et cosmétiques occupent les premières places de la liste des cadeaux. En matière de shopping en ligne, le Belge reste en-deçà de la moyenne européenne tout en affichant une fidélité exemplaire aux marques dans les magasins physiques.* »

Prévisions économiques

Cette année, chaque ménage belge compte dépenser en moyenne 591 euros pour Noël, soit 6% de moins que l'an dernier (631 euros). Le Danemark, l'Espagne et l'Italie occupent les trois premières places en termes de dépenses prévues, alors que la Belgique recule, de la 3^{ème} à la 4^{ème} place.

Les Belges dépenseront donc sans doute moins cette année à Noël, surtout en ce qui concerne les voyages. Les budgets prévisionnels consacrés aux cadeaux, à l'alimentation et aux boissons demeurent relativement inchangés. Cela confirme la tendance déjà observée l'année dernière : les gens aiment s'échanger des cadeaux et profiter d'un bon repas à la maison.

Alors que 51% des Belges interrogés considèrent que la situation économique de leur pays est pire qu'en 2015 et que 56% sont convaincus que cette tendance persistera en 2017, les consommateurs belges semblent penser que la crise n'est pas encore terminée. Pour 44% d'entre eux, il est impératif de dépenser moins que l'année dernière.

Que souhaitez-vous pour Noël ?

Une fois de plus, ce sont les cadeaux traditionnels qui restent les plus prisés des Belges. Les livres se classent au premier rang des cadeaux les plus offerts et parmi les premiers choix dans les cadeaux les plus attendus. Cette année encore, parmi les achats effectués pour Noël, ce sont les chèques-cadeaux, l'argent liquide, les parfums et cosmétiques et les soins de beauté qui recueilleront les préférences. Boissons et

alimentation, vêtements & chaussures, chocolat et colis-cadeaux complètent le Top 10 des cadeaux les plus achetés pour les adultes. Les CD figurent également sur la liste des cadeaux préférés. Restaurants et voyages ne sont pas présents cette année dans le Top 10 des cadeaux achetés, alors qu'ils figurent dans le Top 5 des cadeaux que les Belges préfèrent recevoir.

50% des Belges interrogés achèteront des cadeaux pour leurs enfants. Dans cette catégorie, le plaisir prime sur l'utilité. La star des jouets pour Noël 2016 concerne tout ce qui a trait aux jeux de construction. Viennent ensuite les livres, puis les vêtements/chaussures. Parmi les préférences des ados, tablettes et smartphones cèdent cette année la place à l'argent liquide, aux jeux vidéo et aux livres.

Où acheter ?

Les achats de Noël peuvent se faire dans quantité de magasins différents. Les chaînes spécialisées conservent leur première place en ce qui concerne l'achat de cadeaux, suivies des boutiques locales traditionnelles et des supermarchés et hypermarchés. En revanche, en ce qui concerne la nourriture, les supermarchés de taille normale recueillent la préférence de plus de 72% des Belges interrogés. Cette année, les magasins d'alimentation traditionnels et les hypermarchés complètent le Top 3.

Prix bas, conseil au client et possibilité de livrer à domicile représentent des critères clés dans l'expérience de consommation. Le client attend du personnel des magasins qu'il l'accueille chaleureusement, qu'il connaisse les produits et qu'il puisse le renseigner à propos des promotions en cours.

Si un plus grand nombre de répondants envisage de faire ses achats dès novembre, la plupart feront leurs courses de Noël en décembre : 27% entre le 1^{er} et le 15, et 34% entre le 16 et le 31.

Offline ou Online ?

Les informations fournies via Internet et par les magasins, ainsi que les recommandations des proches et des amis sont considérées comme des éléments essentiels pour faire son choix, surtout lorsqu'on est en manque d'idées. Bien qu'Internet arrive en 2^{ème} position parmi les sources d'information préférées, 82% des répondants achèteront cette année leurs cadeaux dans un magasin physique.

Les magasins physiques recueillent largement la préférence par rapport aux boutiques en ligne. Dans ce type de magasin, les Belges apprécient en particulier la sécurité de paiement, la protection des données à caractère personnel, le service après-vente, les avis professionnels et tout simplement le plaisir de faire ses achats. En revanche, le commerce électronique les séduit lorsqu'il s'agit de flexibilité, livraison à domicile et recueil des avis d'autres consommateurs à propos des produits.

Les habitudes d'achat nées durant la crise (recherche des meilleures offres et opportunités, et moins d'achats impulsifs notamment) commencent à affecter la fidélité des consommateurs envers leurs magasins traditionnels. En ce qui concerne les ventes en ligne, 54% des clients qui ne trouvent pas ce qu'ils cherchent dans leur boutique web habituelle n'hésiteraient pas à « aller voir ailleurs », sur un autre site ou dans un autre magasin en ligne (via un moteur de recherche, un site de comparaison des prix...). Delphine Delahaut conclut: « Pour les achats dans des magasins physiques, on constate également une baisse de fidélité parmi les clients. Alors 66% d'entre eux étaient restés fidèles à leur magasin habituel en 2015, seuls 51% des consommateurs qui achètent leurs cadeaux dans un magasin physique feront l'effort de chercher leurs cadeaux dans une autre localisation de la même enseigne ou sur leur site web. »

###

Deloitte en Belgique

Deloitte, cabinet d'audit et de conseil de premier plan en Belgique, offre des services à haute valeur ajoutée en matière d'audit, d'expertise comptable, de conseil fiscal et juridique, de financial advisory services et de consultance.

Plus de 3.200 collaborateurs répartis dans 10 bureaux conseillent des entreprises nationales et internationales, des PME ainsi que des institutions publiques et des ASBL. Le chiffre d'affaires pour l'exercice fiscal 2016 s'élève à 432 millions d'euros.

Le cabinet belge fait partie du groupe international Deloitte Touche Tohmatsu Limited, l'un des leaders mondiaux des services professionnels, regroupant plusieurs sociétés membres indépendantes.

Nous concentrons nos efforts sur notre service à la clientèle à travers une stratégie mondiale menée au niveau local dans plus de 150 pays. Fortes d'un capital intellectuel composé de plus de 244.400 personnes dans le monde, nos sociétés membres fournissent des services dans les principaux domaines professionnels couvrant l'audit, la fiscalité, la consultance et le conseil financier. Leurs services, renommés pour leur excellence, ont déjà conquis les décideurs de la plupart des grandes enseignes internationales et nationales, publiques comme privées, et d'organisations prospères en plein essor opérant à l'échelle mondiale. Le groupe Deloitte Touche Tohmatsu Limited a réalisé un chiffre d'affaires de 36,8 milliards de dollars pour l'année fiscale 2016.

Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société de droit anglais (« private company limited by guarantee »), et à son réseau de cabinets membres constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes. Pour en savoir plus sur la structure légale de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses cabinets membres, consulter <http://www.deloitte.com/about>.