



Christian Hutin
Chef du département produits
et marchés

Anna DUVAL
Chargée de Communication
Ctifl - 22 Rue Bergère - 75009 PARIS
Tel : 01 47 70 45 31 / Fax : 01 42 46 21 13
e-mail : duval@ctifl.fr

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 6 avril 2010

Le Ctifl publie une étude sur la « Commercialisation des fruits et légumes frais sur Internet »

(par Gilles Christy, département Produits et Marchés du Ctifl)

A la demande de l'Union Nationale des Fruitiers Détaillants (UNFD), le département Produits et Marchés du Ctifl vient de réaliser une étude économique sur la « Commercialisation des fruits et légumes frais sur Internet ». Le e-commerce ne cesse de progresser. Cette étude dresse une typologie des opérateurs présents sur le web, mesure leur système de fonctionnement (approvisionnement, livraison, etc.) et présente les solutions techniques proposées par des prestataires extérieurs. Le volet consommation analyse et hiérarchise les freins des non-utilisateurs. La perception et les attentes des cyber-consommateurs de fruits et légumes frais y sont également étudiées, grâce à une enquête menée auprès de 500 consommateurs. Ils sont globalement très satisfaits, motivés par « la praticité et le gain de temps », et soulignent en majorité la qualité du service fournie sur la toile. Si aujourd'hui 11% des internautes utilisent Internet pour l'achat de denrées alimentaires, moins de 1% l'utilisent pour l'achat de fruits et légumes frais. Cette étude est désormais disponible auprès du Ctifl.

90% des acheteurs interrogés reconnaissent la qualité des fruits et légumes livrés, et près de 70% jugent la qualité du service fournie sur la toile meilleure que celle des magasins. Globalement, la fidélité des clients est acquise : près de 90% des interviewés sont prêts à renouveler leurs achats. Le bouche à oreille est le meilleur vecteur de communication.

Une trentaine d'e-marchand ont été audités pour la réalisation de cette étude.

Si Internet est désormais entré dans les habitudes de consommation des français, les achats de produits alimentaires demeurent encore faibles à côté des produits techniques, des voyages, etc.

Au sommaire de cette étude :

➤ **Le e-commerce dans le secteur des fruits et légumes frais**

Des motivations diverses mais une finalité commune

Des outils très diversifiés

Les modes de livraison

Des solutions informatiques multiples

Des solutions multiples au service du e-commerce

Le cadre légal

➤ **Consommation des fruits et légumes frais sur Internet**

Contexte et objectifs

Méthodologie

Le comportement des cyber-consommateurs

➤ **Perception et attentes des cyber-consommateurs de fruits et légumes frais**

Freins pour les non pratiquants

Perception et attentes des cyber-acheteurs

Pour la commander :

Cette étude est disponible auprès du Ctifl au prix de 23 euros + 4 euros de frais de port.

Adressez votre commande accompagnée d'un règlement (chèque à l'ordre du Ctifl) à :

Ctifl Editions – Mme Marie-France Patry. Centre de Lanxade – 41 route des Nébouts – 24130 Prignonieux