



CAROLE DELGA

SECRETAIRE D'ETAT CHARGÉE DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT, DE LA CONSOMMATION ET DE L'ÉCONOMIE  
SOCIALE ET SOLIDAIRE, AUPRES DU MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

*Discours*

*Discours*

Paris, le 27 janvier 2015

***Discours prononcé par Carole DELGA  
lors de la Conférence de presse de la Fevad :  
« Bilan du e-commerce en 2014 »  
- Mardi 27 janvier 2015 à Bercy -***

Monsieur le Président, [François Mombosse]

Monsieur le Délégué général, [Marc Lolivier]

Mesdames et Messieurs,

Nous sommes le 27 janvier, donc il est encore temps de vous souhaiter à toutes et à tous une très belle nouvelle année !

Ce début d'année a très douloureusement commencé.

Mais le magnifique élan du peuple français le 11 janvier est un signe, un symbole, qui doit nous donner espoir.

Qui doit renforcer notre volonté d'agir pour que Liberté, Égalité, Fraternité, ne soit pas qu'une devise.

Que ce soit un programme de comportement, un programme d'action, une exigence à incarner.

\*\*\*

J'aimerais d'ailleurs dire un mot concernant la baisse de la consommation dans le contexte des attentats. Nous l'avons vu : les Français ont été davantage citoyens que consommateurs.



La première semaine des soldes a indiqué non seulement une baisse sensible de la fréquentation dans les magasins physiques, mais aussi une baisse générale des achats.

Le recul du nombre des commandes constaté lors de la première journée s'est poursuivi durant les jours suivants. Cela a confirmé la désaffection temporaire et corrélative aux événements tragiques des consommateurs pour leurs achats.

Le Président de la République et l'ensemble du Gouvernement se sont immédiatement mobilisés : nous faisons en sorte que toutes les conditions soient réunies pour qu'un climat de confiance, pour que les conditions de sécurité, soient mis en place.

\*\*\*

Je suis particulièrement heureuse d'être présente lors de votre Conférence annuelle, parce qu'elle me permet de souligner de nouveau qu'il n'y a pas d'opposition entre les différents types commerces. Il y a complémentarité.

Le développement du e-commerce, puis du m-commerce, - le commerce via le téléphone - , n'est pas une menace pour le commerce traditionnel.

Ce développement est au contraire une opportunité. C'est l'opportunité de mettre en avant les nouveaux modes de distribution.

La valeur ajoutée des commerçants traditionnels réside dans leur implantation physique et dans la relation nouée avec le client au sein du magasin : une expérience sensorielle, l'accueil, des conseils de qualité, l'environnement physique soigné, etc.

Oui, le commerce est confronté aux mutations technologiques.

Oui, le commerce est confronté aux modifications socio-économiques.

Oui, il y a des évolutions stratégiques à conduire pour s'y adapter.

Mais il n'y a pas opposition.

D'ailleurs, la grande distribution et les réseaux à enseigne mesurent bien cet enjeu et le mettent rapidement en application.

Cependant, il est important de rappeler que le e-commerce ne concerne pas que les grands groupes.



Oui, il y a des craintes au sein du commerce indépendant et son taux de digitalisation est plus faible et plus disparate.

Mais la digitalisation peut être un levier de croissance pour les commerces de proximité. Le e-commerce peut augmenter leur notoriété et leur activité. L'Etat, les Régions, les chambres consulaires doivent accompagner cette mutation.

Je tiens à vous assurer que je suis et serai vigilante à l'égard des sites de e-commerce des « petits » acteurs du commerce ou du tourisme. Je veillerai à ce qu'ils n'aient pas à subir les effets collatéraux négatifs d'une fiscalité destinée à réguler les grands acteurs (eBay, Amazon, etc.).

\*\*\*

Je tiens à saluer les efforts de votre fédération, Monsieur le Président, qui participe au développement durable et éthique du e-commerce.

Vous protégez les entreprises et les consommateurs des pratiques frauduleuses.  
Cela fait de vous un artisan et un gardien de la confiance.  
Nous avons plus que jamais besoin de cette confiance.

Cette confiance, elle se construit aussi sur la transparence et la sécurité des paiements. Les acteurs du e-commerce ainsi que le réseau bancaire doivent s'efforcer de mieux faire connaître la procédure de sécurité des paiements.

La FEVAD est très active sur cette question, notamment au sein de l'Observatoire de la sécurisation des paiements de la Banque de France. Et je vous en remercie.

Monsieur le Président, Monsieur le Délégué Général, vous vous investissez également beaucoup auprès de l'ensemble des pouvoirs publics pour faire avancer les politiques publiques du numérique. Quelques exemples : Participation active aux travaux actuels du Conseil National de la Consommation, discussion avec la CNIL sur l'évolution du cadre juridique de la protection des données, etc.

Le projet de loi relatif à l'économie numérique, porté par ma collègue Axelle Lemaire, crée une « République du numérique ».



Grâce à ce projet de loi, nos concitoyens ont de nouveaux droits et une meilleure protection dans leurs usages quotidiens.

C'est une économie numérique accessible à toutes les entreprises qui doit être mise en place.

La FEVAD est force de proposition et d'implication, et je vous remercie pour votre contribution précieuse au Projet de loi. Par exemple :

- En montrant que la transformation numérique des entreprises est une priorité dans les politiques publiques de croissance.
- En montrant qu'il faut faciliter l'accès des entreprises du numérique au financement public et privé.

\*\*\*

J'ai été présente lors de votre conférence sur la question de l'innovation le 26 juin dernier : c'est un enjeu pour le e-commerce, pour le commerce en général. Et je tiens à saluer le travail de réflexion et d'action de la FEVAD pour s'adapter aux mutations du commerce et aux évolutions des pratiques des consommateurs.

D'ailleurs, pour anticiper les évolutions du commerce et susciter les innovations qui stimuleront la compétitivité du secteur, l'Etat a labellisé un pôle de compétitivité des « industries du commerce », le PICOM. Ce pôle a été créé en 2005, et j'ai eu beaucoup de plaisir à le visiter à Marcq en Baroeul en juin dernier.

Je tiens à attirer votre attention sur l'originalité du PICOM qui est le *seul* pôle dédié aux services et aux industries du commerce.

- Rassembler des laboratoires, des distributeurs, mais aussi des sociétés de services et de technologies diverses.
- Faire converger la science, les technologies et les usages.
- Organiser la réflexion prospective, à travers un laboratoire du commerce du futur.

Il est très fortement soutenu par les acteurs institutionnels locaux et régionaux et, depuis sa création, le PICOM a donné naissance à une petite centaine de projets de recherche développement finalisés ou en cours de finalisation.

Je vous invite donc à regarder de plus près les innovations qu'il porte.



En cette nouvelle année :

- il y a beaucoup de défis,
- beaucoup de questions auxquelles il faut répondre,
- beaucoup de choix à faire,
- beaucoup d'espérances, aussi.

Tous ces enjeux nous remettent en question. Voyons-les :

- Comme des opportunités de changer les choses,
- Comme des opportunités de nous dépasser, d'inventer, de créer, de transformer,
- Comme des opportunités de refuser une fois pour toute la fatalité et d'être les acteurs de notre changement.

Le philosophe Socrate disait que l'être humain se définit par sa capacité d'adaptation.

Montrons-nous donc en cette année 2015 à la hauteur de cette définition !

Je vous remercie de votre attention.

**Contacts presse cabinet de Carole DELGA** : Sophie DULIBEAU et Anthony PORCHERON  
01 53 18 44 13 - [sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr](mailto:sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr)