

MARTINE PINVILLE

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

*Discours*

*Discours*

Paris, le 28 janvier 2016

***Discours prononcé à l'occasion de la  
Conférence de presse du bilan annuel du commerce électronique  
par la Fédération e-commerce et vente à distance (FEVAD)***

**- jeudi 28 janvier 2016 -**

Monsieur le Président de la Fevad,  
Mesdames et Messieurs,

Bonjour à tous,

Je constate au grand nombre de journalistes présents dans la salle que la question du e-commerce suscite toujours autant d'intérêt ! Et je ne peux que m'en réjouir !

La transition numérique bouscule nos modes de production et de consommation, ouvre de nouvelles opportunités à l'infini, mais génère aussi, vous le savez, des tensions importantes au sein du tissu économique existant. Elle est au cœur de notre actualité et mérite donc une attention renforcée.

Je remercie la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad), et en particulier son président et son directeur général, pour l'organisation de cette conférence annuelle qui nous permet de faire un point sur l'évolution du e-commerce.

Sans dévoiler les chiffres de la Fevad, [qui sont vous le savez sous embargo] **2015 aura été de nouveau une année de forte croissance pour le secteur en France**, notamment du fait de l'augmentation du nombre de sites marchands.

Le commerce électronique a bien subi l'impact négatif des attaques terroristes de novembre, mais relativement moins que le commerce physique ; et le creux semble désormais derrière nous.

Le e-commerce est donc un secteur en bonne santé et je suis ici aujourd'hui pour rappeler l'engagement du gouvernement pour permettre son développement, au bénéfice de tous les acteurs de notre économie.

Les actions que nous menons en faveur du secteur suivent deux axes principaux :

- Nous encourageons **le passage au numérique des entreprises et en particulier des TPE et PME**
- Et nous veillons à **la sécurité et à la fiabilité des transactions en ligne pour les consommateurs**

## **I. [Encourager la transition numérique des entreprises pour le BtoC et le BtoB]**

Au sein de l'économie numérique mondiale, la France s'affirme de plus en plus comme un pays qui compte. La French Tech fait parler d'elle, et des entreprises telles que Blablacar ou Venteprivée.com, dont j'ai visité récemment les nouveaux locaux, s'affirment comme des champions nationaux et internationaux. Ce leadership est stratégique pour notre économie et le gouvernement en a parfaitement conscience.

Il ne s'agit pas néanmoins de limiter les efforts en faveur du numérique au secteur des start-ups et des « licornes ». Si nous voulons véritablement que cette grande transformation digitale se traduise par du développement économique et de l'emploi dans tous nos territoires, il faut qu'elle concerne l'ensemble des acteurs économiques.

Or, parmi ces acteurs, les TPE et PME, les commerçants et les artisans, souvent davantage focalisés sur leurs carnets de commandes ou leurs trésorerie que sur leur notoriété en ligne, **peinent à penser durablement leurs stratégies numériques.**

Ce retard a d'ailleurs été souligné par la Commission européenne en février 2015, même si la France était par ailleurs bien classée concernant l'appropriation du numérique par les Français et la modernisation de l'État et des services publics.

On constate par ailleurs les mêmes faiblesses en matière de commerce en BtoB, comme l'a révélé l'excellente étude consacrée à la transition numérique dans le commerce inter-entreprises initiée par la Fevad et financée par la Direction Générale des Entreprises (DGE), qui a fait l'objet d'une conférence à Bercy le 25 novembre dernier.

Tout l'enjeu pour mon secrétariat d'Etat est donc de permettre à l'ensemble des TPE et PME, des commerces et des artisans, et pas seulement aux grands groupes, aux start-up et aux « licornes », de franchir le pas et d'investir dans le numérique en BtoC et en BtoB.

Nous le savons, **l'adaptation des entreprises à la transition numérique repose très directement sur la qualité des ressources humaines.**

À long-terme - au sein d'une économie qui met l'expérience du client au cœur de l'attention - la créativité, le service, la disponibilité, c'est-à-dire des attributs profondément humains, sont plus déterminants que les investissements en matériels ou en équipements.

Il est donc particulièrement important que les parcours de formations soient adaptés à cette transition. C'est tout le sens notamment des **500 000 formations supplémentaires annoncées lundi 18 janvier par le président de la République dans son plan d'urgence pour l'emploi.** L'économie change, et les compétences des travailleurs doivent donc changer avec elle.

Pour accompagner les TPE et PME dans leurs processus de transformation, le Gouvernement a également lancé dès l'année 2012 son **programme « Transition numérique ».**

Cette politique s'appuie sur des « conseillers au numérique » présents notamment dans les Chambre de commerce et d'industrie et les Chambre des métiers et de l'artisanat dans tous les territoires. Cet accompagnement peut se révéler crucial pour toutes les TPE et PME qui ne disposent pas de Direction des Systèmes Informatiques ou de Direction du numérique.

L'action du gouvernement en faveur de la transition numérique trouve bien sûr une autre traduction très directe au travers de la loi **pour une République Numérique**, portée par Axelle Lemaire et qui vient tout juste d'être définitivement adoptée.

Parmi les mesures adoptées, on peut retenir notamment l'accès massif à des données publiques de qualité ou le principe de neutralité du net, qui bénéficient directement à toutes les entreprises, et en particulier les plus petites et les nouveaux entrants de l'économie numérique.

Pour conclure concernant l'appropriation du e-commerce par les TPE et PME, je voudrais souligner que, s'il y a un retard indéniable, **on observe malgré tout un phénomène de rattrapage, notamment au cours de l'année passée.**

L'étude réalisée par Oxatis qui vous sera présentée aujourd'hui permettra je pense d'illustrer cette tendance.

Je retiens notamment qu'entre 2014 et 2015, la part des TPE et PME et magasins physiques présents dans le secteur du e-commerce a globalement augmenté, alors que celle des « pure players » a stagné.

La révolution numérique ne s'arrête donc pas à la porte des TPE et PME. Notre objectif, vous l'avez compris, est d'encourager et renforcer cette diffusion de l'innovation grâce aux actions que je vous ai présentées.

## **II. [Renforcer la confiance des consommateurs envers le e-commerce]**

Plus largement concernant le e-commerce et sans se limiter à la question de la transition numérique des TPE et PME, le secrétariat d'État est bien entendu particulièrement vigilant au **renforcement continu de la fiabilité, de la sécurité et de la transparence des échanges commerciaux en ligne.**

Je dirai que ce travail, que nous réalisons pour l'ensemble des transactions, numériques ou non, est d'autant plus crucial pour le e-commerce que le dynamisme de ce secteur repose très fortement sur la confiance des consommateurs.

Vous le savez, autant on peut hésiter avant de changer de banque, autant il suffit d'un click pour choisir un nouveaux site marchand. Cette **volatilité des consommateurs en ligne impose donc aux e-commerçants d'être particulièrement irréprochables.**

Je salue à ce titre la coopération entre la Fevad et l'Institut National de la Consommation qui a conduit à la **publication en novembre 2015 d'un guide dédié aux achats en ligne.**

Ce guide répond à des questions simples telles que « *Comment payer en toute sécurité ?* » ou « *Que faire en cas de problème ?* » qui sont de nature à rassurer les consommateurs. Cette initiative s'inscrit dans la continuité du **code de déontologie** et du **service de médiation gratuit** mis en place très tôt par la Fevad.

Concernant l'action du gouvernement, au-delà des **contrôles réguliers effectués par l'administration pour garantir le respect de pratiques loyales par les sites marchands**, nous avons introduit :

- au niveau national des dispositions relatives à **la transparence des plateformes ou la fiabilité des avis en ligne**, via la loi croissance et activité d'août 2015 et prochainement la loi pour une République numérique

- et nous nous mobilisons aussi à un niveau européen dans le cadre du **marché unique numérique**.

Ces sujets sont au cœur des préoccupations des e-consommateurs et nous les traiterons bien entendu en concertation avec les acteurs et représentants du e-commerce.

\*\*\*

Voici ce que je voulais aborder avec vous aujourd'hui avant la présentation des résultats du bilan annuel de la Fevad.

La transition numérique n'en est plus à ses débuts et a aujourd'hui atteint un palier. Tout l'enjeu pour notre économie est de permettre à des champions nationaux de consolider leurs positions et de conquérir les marchés internationaux, tout en générant un effet d'entraînement pour le reste des acteurs économiques.

Le gouvernement mène cette action avec détermination et avec le souci constant de permettre à tous les acteurs de trouver leur place au sein de cette nouvelle économie. C'est à nos yeux la condition d'une transformation réussie.

Je vous remercie,

**Contact presse cabinet de Martine PINVILLE** : Sophie DULIBEAU et Cihem GHARBI  
01 53 18 44 13 - [sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr](mailto:sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr)