



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

situation des TPE et PME face à l'e-commerce

Question au Gouvernement n° 1397

Texte de la question

SITUATION DES TPE ET PME FACE À L'E-COMMERCE

M. le président. La parole est à M. Benoit Potterie, pour le groupe La République en marche.

M. Benoit Potterie. Monsieur le secrétaire d'État chargé du numérique, nos TPE et PME sont l'un des poumons de nos territoires. À l'heure de la révolution numérique, il est impératif qu'elles puissent se transformer, afin de profiter des opportunités qui s'offrent à elles, y compris à l'export. Sous votre impulsion, le Gouvernement s'est engagé à faciliter cette transformation et à accélérer la numérisation de ces 3,8 millions d'entreprises. C'est indispensable, et je veux saluer votre engagement.

Toutefois la révolution numérique porte avec elle des défis pour les TPE-PME. J'ai été à plusieurs reprises interpellé par des chefs d'entreprise de ma circonscription et du département du Pas-de-Calais. Ils m'ont fait part des difficultés qu'ils rencontrent avec les plateformes du numérique, notamment du e-commerce : frais imposés, contrefaçons, déréférencement brutal et inexplicable et, dans la plupart des cas, une absence d'interlocuteur dédié qui amplifie chacune de ces difficultés.

Aujourd'hui, alors que ces intermédiaires deviennent incontournables, ces difficultés ne sont plus seulement des obstacles pour nos entrepreneurs : pour certains, c'est même la survie de leur activité qui est menacée.

Comme vous, monsieur le secrétaire d'État, j'ai été chef d'entreprise. Nous connaissons parfaitement leur quotidien : le souci du carnet de commande, de la gestion administrative et de la relation commerciale à entretenir. Je connais par ailleurs très bien les difficultés des TPE et les PME dans ce rapport de force avec les géants du e-commerce, pour y avoir été moi-même confronté. Ces acteurs, devenus incontournables, peuvent se permettre d'imposer leurs conditions et de bannir des produits sans explication, tout en se bornant, en cas de problème, à ne présenter que des interlocuteurs virtuels.

Si nous devons, bien sûr, aider nos TPE et PME à s'adapter aux nouveaux outils numériques, nous devons également, c'est tout aussi important, les protéger dans leurs relations avec les plateformes. Que pouvons-nous faire concrètement pour ces entreprises, afin que le rêve numérique ne se transforme pas en cauchemar ?

M. le président. La parole est à M. le secrétaire d'État chargé du numérique.

M. Mounir Mahjoubi, secrétaire d'État chargé du numérique. Monsieur le député, vous avez eu raison d'évoquer le rêve et le cauchemar à propos des relations que les TPE et PME entretiennent avec le numérique. C'est une fort bonne chose que nous débattions de plus en plus, ici, du monde numérique, qui n'est ni un paradis de gentilles applications, ni un enfer de plateformes tortionnaires. Ne recourons plus à la caricature, car la vérité se trouve dans la nuance.

Pour les PME, les géants du e-commerce ne sont ni des ennemis ni des bienfaiteurs. Il leur faut construire une relation commerciale, qui est parfois très déséquilibrée. Lorsque les relations fonctionnent bien, les plateformes numériques sont, pour ces entreprises, un sublime accélérateur de business : l'augmentation de leur chiffre d'affaires peut osciller entre 20 % et 40 %, grâce à la capacité, qui leur est offerte, de s'ouvrir à de nouveaux marchés. Avec France Num, nous faisons tout pour accompagner les TPE et les PME à la conquête de ces nouveaux marchés.

En revanche, lorsque les relations fonctionnent mal, ces plateformes peuvent être tout aussi destructrices : c'est là que l'État est présent. Bruno Le Maire a ainsi, il y a quelques mois, via la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, saisi la justice sur les clauses contractuelles abusives imposées par Amazon. En ce moment, l'Union européenne discute du projet de règlement *Platform to business*, en vue de rééquilibrer la relation entre les entreprises et ces plateformes.

Que pouvons-nous faire tout de suite, puisque ce règlement ne sera en application que dans quelques mois, voire quelques années ? Aujourd'hui, des PME, en France, nous ont et vous ont saisis. Je me suis rendu à Périgny-sur-Yerres, dans le Val-de-Marne, avec le député de la circonscription ; à Buhl, dans le Bas-Rhin, vous étiez à mes côtés : c'est à chaque fois la même histoire : un déréférencement, l'impossibilité de contacter un service clients et la disparition de 20 % du chiffre d'affaires. C'est la raison pour laquelle nous avons créé une plateforme, qui est visible sur numerique.gouv.fr. J'appelle toutes les PME qui ont rencontré des difficultés à s'y inscrire. Les plateformes se sont engagées à entrer dans une conciliation. Le médiateur des entreprises a déjà été saisi. L'objectif est d'apporter des solutions avant Noël pour que les milliards d'euros qui seront alors dépensés par les Français profitent également aux TPE et PME françaises. (*Applaudissements sur les bancs du groupe LaREM.*)

Données clés

Auteur : [M. Benoit Potterie](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (8^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 1397

Rubrique : Commerce et artisanat

Ministère interrogé : Numérique

Ministère attributaire : Numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [15 novembre 2018](#)

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [15 novembre 2018](#)