

Marché intégré de la livraison de colis pour soutenir la croissance du commerce électronique dans l'UE

2013/2043(INI) - 29/11/2012 - Document de base non législatif

OBJECTIF : lancer une consultation sur le marché intégré de la livraison de colis pour stimuler le commerce électronique dans l'Union européenne (Livre vert de la Commission).

CONTEXTE : selon les estimations, le marché des services de livraison de l'UE pesait **42,4 milliards EUR en 2008**. Le segment des livraisons d'entreprises aux particuliers (colis et paquets incluant tout article pesant jusqu'à 30 kilogrammes) a connu **une croissance rapide ces cinq dernières années**, sous l'effet du développement du commerce électronique : il représenterait aujourd'hui entre 20% et 40% du volume total du commerce électronique sur les marchés arrivés à maturité, tels que le Royaume-Uni. Toutefois, **dans l'UE-27, seuls 9% des consommateurs et 18% des marchands ont recours au commerce électronique**. Le fait de devoir livrer dans un autre État membre est considéré comme un obstacle par 57% des marchands, et 46,7% des consommateurs considèrent la livraison de marchandises achetées à l'étranger comme un point préoccupant.

Selon la [communication de la Commission sur le commerce électronique et les services en ligne](#), la livraison des achats en ligne fait partie des cinq **grandes priorités** sur lesquelles il convient d'agir d'ici à 2015 pour soutenir le commerce électronique; son importance a été réaffirmée tant par le Conseil de l'Union européenne que par le Parlement européen dans sa [résolution du 21 septembre 2010](#). **La livraison joue en effet un rôle crucial par son impact sur le développement du commerce électronique** et son importance pour l'établissement d'une relation de confiance entre vendeurs et acheteurs.

Une conception plus appropriée de la chaîne de livraison pour le commerce électronique aurait **des retombées positives dans plusieurs domaines** tels que la cohésion, l'emploi, l'innovation, le développement durable et l'optimisation de la logistique de livraison, ainsi que la compétitivité de l'industrie européenne, en permettant de promouvoir l'investissement dans un réseau européen de livraison confronté à une très forte concurrence internationale.

CONTENU : le livre vert se penche sur l'évolution des marchés du commerce électronique et de la livraison en Europe : i) il recense les préalables à la mise en place d'un marché unique des services de livraison, ii) il analyse les principaux défis auxquels sont confrontés les différents acteurs et, enfin, iii) il met en évidence les possibilités d'amélioration des procédures de livraison au profit des citoyens et des entreprises, et en particulier des PME.

Sur la base de l'analyse du cadre réglementaire et institutionnel existant, **trois aspects sont considérés comme essentiels** dans la création d'un marché intégré de la distribution de colis dans l'UE:

1) Commodité: une livraison plus pratique et plus transparente pour les consommateurs. À cet égard, le livre vert insiste sur les points suivants :

- **mieux prendre en compte le point de vue du consommateur** en mettant à sa disposition des informations : i) sur les options et les modalités de livraison ; ii) sur la qualité et l'exécution de la livraison (ex : **indicateurs de performance** concernant la rapidité de la livraison, la couverture géographique de l'opérateur, les retards de livraison ou encore les marchandises endommagées ou perdues ; **labels de confiance** certifiant que les procédures de livraison d'un opérateur sont fiables) ;

- **offrir un meilleur service et une meilleure protection aux consommateurs** : le livre vert s'interroge sur la nécessité de prévoir une nouvelle obligation de **service universel** pour garantir le caractère abordable et la qualité des services de livraison de colis, ainsi que sur les moyens de répondre aux préoccupations et aux **plaintes des consommateurs** en ce qui concerne la livraison.

2) Maîtrise des coûts : les consommateurs et les marchands en ligne jugent généralement les prix actuels trop élevés. Les opérateurs estiment quant à eux qu'ils travaillent déjà avec des marges faibles, et que des prix viables sont nécessaires pour assurer leur survie économique à long terme. Il convient donc de trouver **des solutions de livraison présentant une meilleure efficacité du point de vue des coûts, notamment pour les livraisons transfrontières.**

De plus, les consommateurs ont souvent l'impression de ne disposer que d'un choix limité en matière de livraison du fait d'un manque de transparence et d'un manque de concurrence, réel ou perçu, sur le marché. Une réglementation *ex ante* spécifique pourrait être envisagée pour **rendre les marchés de la livraison durablement concurrentiels.**

3) Interopérabilité entre opérateurs tout au long de la chaîne de livraison : une **plus grande transparence** est nécessaire pour répondre aux besoins des marchands en ligne, pour mettre en évidence les meilleures pratiques en matière de logistique et de livraison et pour que les différentes options de livraison soient présentées plus clairement aux consommateurs. La mise en œuvre de **partenariats** fructueux au sein de ces deux secteurs et entre ces deux secteurs sera déterminante pour l'avenir du commerce électronique.

Les services de la Commission ont déjà lancé **une série d'actions de démonstration** visant à améliorer la compétitivité du secteur du transport et de la logistique en Europe par l'utilisation intelligente des technologies de l'information et à associer les entreprises, en particulier les petites structures, aux chaînes de valeur numériques du transport et de la logistique.

Suivi : les parties intéressées sont invitées à répondre à la consultation **avant le 15 février 2013**. Sur la base des informations obtenues, la Commission définira plus précisément les questions à traiter et tirera des conclusions, au printemps 2013, sur les différentes mesures à prendre pour achever la mise en place du marché unique des services de livraison de colis.