

P7_TA(2011)0307

Un marché intérieur plus efficace et plus équitable

Résolution du Parlement européen du 5 juillet 2011 sur un marché du commerce de détail plus efficace et plus équitable (2010/2109(INI))

Le Parlement européen,

- vu le rapport de la Commission du 5 juillet 2010 intitulé "Exercice de surveillance du marché du commerce et de la distribution – Vers un marché intérieur plus efficace et plus équitable du commerce et de la distribution à l'horizon 2020" (COM(2010)0355) et le document de travail des services de la Commission sur le commerce et la distribution dans le marché intérieur qui l'accompagne (SEC(2010)0807),
- vu les réponses à la consultation publique de la Commission sur l'exercice de surveillance du marché du commerce et de la distribution (organisée du 5 juillet au 10 septembre 2010),
- vu la table ronde sur un marché de la distribution plus efficace et plus équitable pour les entreprises et les consommateurs organisée par sa commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs le 25 janvier 2011,
- vu l'avis du Comité social et économique européen du 20 janvier 2011 sur le document intitulé "Exercice de surveillance du marché du commerce et de la distribution – Vers un marché intérieur plus efficace et plus équitable du commerce et de la distribution à l'horizon 2020",
- vu la communication de la Commission du 13 avril 2011 intitulée "L'Acte pour le marché unique - Douze leviers pour stimuler la croissance et renforcer la confiance – Ensemble pour une nouvelle croissance" (COM(2011)0206),
- vu la communication de la Commission du 27 octobre 2010 intitulée "Vers un Acte pour le Marché unique – Pour une économie sociale de marché hautement compétitive: 50 propositions pour mieux travailler, entreprendre et échanger ensemble" (COM(2010)0608),
- vu le rapport du professeur Mario Monti du 9 mai 2010 intitulé "Une nouvelle stratégie pour le marché unique",
- vu les conclusions du Conseil du 10 décembre 2010 sur l'acte pour le marché unique,
- vu la communication de la Commission du 8 octobre 2010 sur "Une réglementation intelligente au sein de l'Union européenne" (COM(2010)0543),
- vu la quatrième édition du tableau de bord des marchés de consommation intitulée "Assurer le bon fonctionnement des marchés dans l'intérêt des consommateurs" (édition d'automne – octobre 2010) et sa cinquième édition intitulée "Consumers at home in the single market" (édition de printemps – mars 2011),
- vu la 21^e édition du tableau de bord du marché intérieur publié le 23 septembre 2010,
- vu la communication de la Commission du 3 mars 2010 intitulée "Europe 2020: Une

stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive" (COM(2010)2020),

- vu la communication de la Commission du 28 octobre 2009 intitulée "Une chaîne d'approvisionnement alimentaire plus performante en Europe" (COM(2009)0591),
- vu la communication de la Commission du 25 juin 2008 intitulée ""Think Small First": priorité aux PME - Un "Small Business Act" pour l'Europe" (COM(2008)0394),
- vu la directive 2011/7/UE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales¹,
- vu le règlement (CE) n° 764/2008 du Parlement européen et du Conseil du 9 juillet 2008 établissant les procédures relatives à l'application de certaines règles techniques nationales à des produits commercialisés légalement dans un autre État membre et abrogeant la décision n° 3052/95/CE²,
- vu le règlement (CE) n° 765/2008 du Parlement européen et du Conseil du 9 juillet 2008 fixant les prescriptions relatives à l'accréditation et à la surveillance du marché pour la commercialisation des produits et abrogeant le règlement (CEE) n° 339/93³,
- vu la décision n° 768/2008/CE du Parlement européen et du Conseil du 9 juillet 2008 relative à un cadre commun pour la commercialisation des produits et abrogeant la décision 93/465/CEE du Conseil⁴,
- vu la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur⁵,
- vu sa position du 23 juin 2011 sur une proposition de directive du Parlement européen et du Conseil sur les droits des consommateurs⁶,
- vu sa résolution du 6 avril 2011 sur la gouvernance et le partenariat dans le marché unique⁷,
- vu sa résolution du 6 avril 2011 sur un marché unique pour les entreprises et la croissance⁸,
- vu sa résolution du 6 avril 2011 sur un marché unique pour les Européens⁹,
- vu sa résolution du 21 octobre 2010 sur l'avenir de la normalisation européenne¹⁰,
- vu sa résolution du 21 septembre 2010 sur l'achèvement du marché intérieur du commerce

¹ JO L 48 du 23.2.2011, p. 1.

² JO L 218 du 13.8.2008, p. 21.

³ JO L 218 du 13.8.2008, p. 30.

⁴ JO L 218 du 13.8.2008, p. 82.

⁵ JO L 376 du 27.12.2006, p. 36.

⁶ Textes adoptés de cette date, P7_TA(2011)0293.

⁷ Textes adoptés de cette date, P7_TA(2011)0144.

⁸ Textes adoptés de cette date, P7_TA(2011)0146.

⁹ Textes adoptés de cette date, P7_TA(2011)0145.

¹⁰ Textes adoptés de cette date, P7_TA(2010)0384.

électronique¹,

- vu sa résolution du 7 septembre 2010 sur des revenus équitables pour les agriculteurs: une chaîne d'approvisionnement alimentaire plus performante en Europe²,
 - vu sa résolution du 20 mai 2010 intitulée "Donner un marché unique aux consommateurs et aux citoyens"³,
 - vu sa résolution du 9 mars 2010 sur la protection des consommateurs⁴,
 - vu sa résolution du 9 mars 2010 sur le tableau d'affichage du marché intérieur⁵,
 - vu sa résolution du 9 mars 2010 sur SOLVIT⁶,
 - vu sa déclaration du 19 février 2008 sur la nécessité d'enquêter sur les abus de pouvoir des grands supermarchés établis au sein de l'Union européenne et de remédier à la situation⁷,
 - vu l'article 48 de son règlement,
 - vu le rapport de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (A7-0217/2011),
- A. considérant que la vague de protectionnisme déferlant sur l'Europe est alarmante,
- B. considérant que l'économie réelle doit de nouveau être placée au centre du programme politique afin d'exploiter tout le potentiel du marché unique,
- C. considérant que le marché de la distribution est une composante essentielle de notre engagement en faveur de la relance du marché unique,
- D. considérant que le commerce de détail, en tant que grand consommateur d'énergie et producteur de déchets, peut apporter une contribution essentielle au développement durable, notamment en ce qui concerne les objectifs énergétiques "20-20-20" de l'UE,
- E. considérant que le potentiel commercial pour le commerce transfrontalier en ligne ne se concrétise pas suffisamment en raison de différents obstacles, tels que la barrière de la langue, le manque de sécurité du système, des informations insuffisantes et inadaptées ainsi que l'absence de coordination et de coopération en matière administrative, ce qui rend les consommateurs plus réticents à acheter en ligne auprès de détaillants situés dans d'autres États membres et les détaillants réticents à vendre en ligne par-delà les frontières,

Une vision pour plus de compétitivité, de croissance et d'emplois

1. souligne que le secteur de la distribution est un moteur de la croissance, de la compétitivité

¹ Textes adoptés de cette date, P7_TA(2010)0320.

² Textes adoptés de cette date, P7_TA(2010)0302.

³ JO C 161 E du 31.5.2011, p. 84.

⁴ JO C 349 E du 22.12.2010, p.1.

⁵ JO C 349 E du 22.12.2010, p.25.

⁶ JO C 349 E du 22.12.2010, p.10.

⁷ JO C 184 E du 6.8.2009, p. 23.

et de la création d'emplois en Europe et qu'il joue un rôle clé dans la réalisation des objectifs de la stratégie Europe 2020;

2. souligne que les détaillants offrent des manières diverses et modernes d'acheter et de vendre des biens et des services et qu'ils contribuent à multiplier les choix des consommateurs et les possibilités d'emplois flexibles et corrects, notamment pour les jeunes;
3. invite les institutions de l'Union à donner la plus haute importance politique au commerce de détail en sa qualité de pilier de l'Acte pour le marché unique et de vecteur de restauration de la confiance des Européens dans le marché unique;
4. invite la Commission à renforcer la coordination de ses politiques et à adopter une approche globale et à long terme du commerce de détail;
5. regrette que des obstacles conséquents empêchent encore le commerce de détail d'exploiter pleinement son potentiel en ligne et hors ligne; souligne la nécessité de les combattre sans plus tarder;
6. souligne que les détaillants et les fournisseurs ont une responsabilité partagée dans le développement d'un commerce de détail plus efficace, plus transparent et plus équitable;
7. estime que l'accent doit essentiellement être mis sur la mise en œuvre effective des principes du traité, des règles et des instruments en vigueur régissant le marché intérieur, et sur l'autoréglementation, avant d'envisager une approche réglementaire, si nécessaire;

Abattre les obstacles qui entravent la libre circulation des biens et des services

8. craint que des règles nationales restrictives, des interprétations divergentes de celles-ci et leur mise en œuvre inadéquate n'entravent la libre circulation des biens et des services au sein de l'Union; souligne que des obligations en matière de tests et d'enregistrements supplémentaires, la non-reconnaissance des certifications et des normes, les contraintes territoriales d'approvisionnement et des mesures similaires créent des coûts supplémentaires pour les consommateurs et les détaillants, notamment les PME, limitant ainsi le potentiel du marché unique au service des Européens et des entreprises;
9. reconnaît la nécessité de continuer à analyser les raisons des différences de prix dans l'Union, sur la base d'outils statistiques appropriés, afin de veiller à ce que les prix soient plus transparents et comparables pour les consommateurs, sans préjudice des règles européennes et nationales régissant la fiscalité et le marché du travail, ce qui permet un choix plus éclairé tout en stimulant la confiance dans le commerce transfrontalier; rappelle la nécessité d'une coopération active entre les agences statistiques nationales à cet effet;
10. invite instamment les États membres à mettre en œuvre les réglementations et législations du marché intérieur pleinement et correctement – notamment le paquet concernant les marchandises, la directive sur les services, la directive sur les retards de paiement, la directive sur le commerce en ligne, le Small Business Act et la directive sur les pratiques commerciales déloyales; demande également aux États membres de remédier aux chevauchements et de réduire la charge administrative et les obstacles réglementaires susceptibles de limiter la croissance et la création d'emplois;
11. demande à la Commission de surveiller les États membres plus étroitement afin de réduire

le déficit de transposition et d'assurer la reconnaissance mutuelle efficace des biens et des services; lui demande également de veiller à la simplification des règles en vigueur;

12. constate les difficultés auxquelles font face les détaillants indépendants en Europe et considère que la législation du commerce de détail devrait être davantage fondée sur les faits, notamment vis-à-vis de la nécessité d'examiner et de comprendre convenablement les répercussions de la législation sur les petites entreprises;
13. encourage les fédérations professionnelles et les associations de consommateurs soutenues par la Commission à fournir davantage d'informations, de formations et de conseils juridiques aux parties prenantes sur leurs droits et les instruments de résolution des problèmes à leur disposition, comme SOLVIT, et à promouvoir, entre elles, l'échange des meilleures pratiques;
14. souligne qu'un système de paiement fragmenté constitue un obstacle aux échanges commerciaux; demande à la Commission d'améliorer le système SEPA afin de définir un service de paiement de base accessible à toutes les cartes, d'encourager la concurrence entre les moyens de paiement en supprimant les barrières, de rendre les coûts de transaction plus transparents et de supprimer les commissions d'interchange injustifiées; demande aussi à la Commission de faire en sorte que les virements bancaires soient plus rapides dans l'Union; souligne en outre que le système SEPA peut être considéré comme un instrument utile de lutte contre l'économie souterraine;

Rendre le marché plus accessible aux entreprises et aux consommateurs

15. attire l'attention sur les préoccupations exprimées par des pans de la société civile et par certaines PME quant à l'augmentation du nombre de centres commerciaux et à la disparition des commerces de proximité et des marchés dans les régions reculées et les centres-villes;
16. souligne que l'implantation des magasins de détail doit offrir un cadre structurel qui permette la concurrence entre entreprises, une plus grande liberté de choix pour les consommateurs et un accès aux biens et services, en particulier dans les régions les moins accessibles et peuplées, ou pour les consommateurs à mobilité réduite; insiste par ailleurs sur le rôle social, culturel et environnemental que jouent les commerces de proximité et les marchés pour la revitalisation des zones et des régions urbaines et rurales; invite dès lors instamment les États membres à encourager les communautés locales durables, en favorisant l'innovation et la croissance des PME;
17. souligne que les PME constituent la colonne vertébrale de l'économie européenne et jouent un rôle unique dans la création d'emplois, notamment dans les zones rurales, ainsi que dans l'innovation et la croissance du secteur du détail dans les communautés locales à travers l'UE;
18. estime que l'accessibilité doit être défendue dans le plein respect du principe de subsidiarité;
19. reconnaît la compétence des États membres dans le domaine de la définition de leur politique d'implantation de commerces, la durabilité, la mobilité, l'aménagement du territoire et le recentrage urbain constituent des éléments importants qui doivent pouvoir être pris en considération dans le cadre de la décision concernant l'autorisation d'implantation de nouveaux commerces;

20. estime que des primes encourageant la rénovation du patrimoine immobilier urbain, grâce également à l'utilisation des fonds structurels, pourraient permettre de réduire les loyers (partenariat public-privé) et favoriser la réinsertion des activités économiques, en particulier du commerce de proximité, qui conditionnent le développement économique et social;
21. invite la Commission à élaborer, en coordination avec les États membres, une étude sur l'impact et les effets potentiels de la création d'hypermarchés ou de centres commerciaux tant sur le marché du travail et les petites et moyennes entreprises que sur les consommateurs;
22. relève les vives préoccupations exprimées par les commerçants ambulants pratiquant leur activité sur la voie publique par rapport à la possibilité que la directive 2006/123/CE puisse être appliquée dans les États membres en étendant le concept de ressource naturelle également à la voie publique, ce qui entraînerait des limitations temporelles aux autorisations d'exercer le commerce sur la voie publique, qui seraient gravement préjudiciables à l'emploi, à la liberté de choix des consommateurs et à l'existence même des marchés de quartier traditionnels;
23. souligne que le commerce en ligne est un complément important du commerce hors ligne et qu'il convient de prendre des mesures appropriées pour développer pleinement son potentiel, notamment en améliorant l'accès à Internet dans les régions les plus reculées de l'Union européenne; demande à la Commission d'inscrire, dans sa prochaine communication sur le commerce en ligne, des mesures afin de renforcer la confiance, notamment en simplifiant l'enregistrement transfrontalier des noms de domaines, en améliorant la sécurité des paiements en ligne, en facilitant le recouvrement transfrontalier de créances, et en développant davantage l'information des consommateurs concernant leurs droits, notamment en matière de rétractation et de possibilités de recours;
24. regrette le nombre significatif d'obstacles à la liberté d'établissement des détaillants à travers l'Union; s'inquiète notamment de certaines règles nationales régissant les échanges commerciaux et la fiscalité, qui ont, de fait, des répercussions discriminatoires sur les détaillants étrangers;
25. demande à la Commission d'agir plus fermement vis-à-vis de tout État membre qui ne respecte pas les principes régissant le marché intérieur, d'accélérer les procédures d'infraction grâce à une "approche ultra-rapide" et de faire rapport au Parlement européen tous les ans sur les cas résolus dans le domaine du commerce de détail;

Améliorer les pratiques contractuelles et commerciales dans les relations entre entreprises

26. affirme de nouveau qu'une concurrence libre et loyale, la liberté contractuelle et la mise en œuvre efficace des législations concernées sont essentielles au bon fonctionnement du commerce de détail;
27. reconnaît que le pouvoir de marché des entreprises diffère, qu'elles doivent agir d'une manière rationnelle sur le plan économique et que l'Union a besoin de champions économiques capables d'être concurrentiels à l'échelle mondiale;
28. souligne cependant une préoccupation largement partagée quant à la position dominante qu'occupent, sur le marché, certains gros opérateurs qui sont souvent perçus comme imposant des conditions inéquitables aux fournisseurs et détaillants plus faibles, par

exemple par des mécanismes injustifiés de distribution sélective, de segmentation géographique, de contrôle des prix et de radiation sans préavis, ainsi que d'autres pratiques restrictives, ce qui crée des distorsions de la concurrence; souligne que toute la chaîne d'approvisionnement du commerce de détail est concernée par de telles pratiques; dénonce les pratiques qui exploitent abusivement le déséquilibre des forces entre les acteurs économiques et nuisent à la véritable liberté contractuelle; souligne que sensibiliser tous les acteurs, et plus particulièrement les PME, à leurs droits contractuels permettrait de prévenir ces pratiques;

29. reconnaît que la franchise est un système convenable pour que les détaillants indépendants survivent dans un environnement hautement concurrentiel; constate avec inquiétude que les contrats de franchise pour les détaillants sont de plus en plus restrictifs;
30. souligne que les marques de distributeurs devraient être développées de manière à favoriser davantage le choix des consommateurs et notamment améliorer la transparence, la qualité des informations fournies aux consommateurs et la diversité, et ouvrir des possibilités claires de croissance et d'innovation pour les PME;
31. estime que la copie parasitaire, qui peut découler entre autres du rôle ambivalent du détaillant en tant que client et concurrent des fabricants des marques, constitue une pratique inacceptable qui doit être combattue sans plus tarder; salue le fait que la Commission procède à une analyse visant à apporter des clarifications sur les pratiques et cadres légaux liés aux secrets commerciaux et à la copie parasitaire dans les 27 États membres de l'Union;
32. reconnaît la nécessité de relations plus équilibrées et de davantage de transparence dans la chaîne d'approvisionnement du commerce de détail; souligne la nécessité d'évoluer de la confrontation vers un dialogue à l'appui des faits afin de rétablir la confiance et d'obtenir des négociations plus équitables et les mêmes règles du jeu pour tous, ce qui permettrait à tous les acteurs économiques de la chaîne d'approvisionnement de bénéficier de la valeur ajoutée de leurs produits et de tirer tous les bénéfices du marché unique;
33. invite instamment la Commission et les États membres à faire respecter pleinement et de manière cohérente le droit de la concurrence et, le cas échéant à l'échelle nationale, la loi sur la concurrence déloyale et sur les ententes;
34. souligne que, pour que les règles de concurrence soient dûment mises en œuvre et pour éviter les phénomènes d'abus de position dominante, il conviendrait en premier lieu de renforcer les autorités locales de protection de la concurrence mais aussi d'instaurer une communication et une coordination ininterrompues entre celles-ci et la direction générale de la concurrence de la Commission européenne;
35. soutient le bon travail effectué actuellement par le groupe d'experts sur les pratiques contractuelles entre entreprises du Forum de haut niveau sur un meilleur fonctionnement de la chaîne d'approvisionnement alimentaire, notamment en vue de définir, recenser et évaluer ce qui constitue une pratique commerciale manifestement déloyale, en se basant sur des données et des exemples concrets; demande que les initiatives de dialogue entre les parties concernées par cette question bénéficient d'un soutien fort; s'inquiète que le Parlement européen ne s'implique pas officiellement dans le travail du groupe d'experts et du Forum de haut niveau; considère que le Parlement devrait se préoccuper en priorité de cette question et participer activement aux travaux du Forum;

36. soutient la nécessité dont se font l'écho les parties prenantes d'adopter une approche plus large et transversale, élargissant le champ d'étude au-delà de l'industrie agroalimentaire; demande à la Commission et aux fédérations professionnelles, à partir des travaux du groupe d'experts qui sont en cours, d'explorer les possibilités de créer un nouveau forum ouvert portant sur le commerce de détail dans son ensemble;
37. soutient de même fermement les travaux de grande envergure menés par les fédérations de détaillants et de fournisseurs en vue d'instaurer un dialogue informel et des mécanismes de consultation régulière en matière de droit de la concurrence; se félicite de leur initiative volontaire de convenir d'une déclaration sur les principes communs qui sous-tendent les bonnes pratiques commerciales tout le long de la chaîne d'approvisionnement du commerce de détail;
38. salue également l'instrument de surveillance des prix des denrées alimentaires de la Commission ainsi que toutes les initiatives similaires adoptées par les États membres afin de garantir des revenus équitables tout au long de la chaîne d'approvisionnement alimentaire à travers des analyses des coûts, des processus, de la valeur ajoutée, des volumes, des prix et des marges dans tous les maillons de la chaîne;
39. relève avec préoccupation que les instruments juridiques en vigueur ne sont pas pleinement utilisés, notamment par les PME, pour faire valoir leurs droits du fait de leur dépendance économique et de la peur de voir leur activité réduite; demande à la Commission, aux États membres et aux fédérations professionnelles d'identifier des moyens de rétablir la confiance dans les systèmes judiciaires et d'améliorer leur accessibilité, y compris en prévoyant la possibilité de déposer des plaintes anonymes et la création d'un médiateur européen dans ce domaine; est par ailleurs convaincu de la nécessité de compléter le cadre conceptuel qui garantit une concurrence loyale, dans les relations B2B horizontales et verticales, pour pouvoir s'atteler à la mise en place de véritables conditions de concurrence équitables pour les entreprises;
40. demande à la Commission de publier, d'ici la fin de 2011, une communication recensant les législations et les instruments nationaux portant sur les pratiques commerciales et les relations contractuelles et d'évaluer attentivement si ces règles sont mises en œuvre correctement et si des mesures supplémentaires sont nécessaires;
41. estime qu'il convient d'étudier les mécanismes alternatifs et informels de résolution des conflits et de compensation et d'évaluer leur efficacité, car il pourrait s'agir d'une manière de résoudre les litiges pour les détaillants; appelle la Commission à proposer des mesures pour établir un nouveau système de résolution des litiges d'ici la fin de l'année 2011 afin de renforcer la confiance des consommateurs et des entreprises;
42. invite la Commission et les opérateurs de la chaîne d'approvisionnement du commerce de détail à lui faire rapport annuellement sur les avancées réalisées dans les plateformes et les mécanismes de dialogues informels existants; suggère que les résultats soient débattus à l'occasion d'une table ronde annuelle sur le commerce de détail, organisée par sa commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs;

Améliorer l'efficacité et développer la consommation durable – pratiques innovantes

43. met en avant la responsabilité du commerce de détail concernant le développement durable; salue le fait que les détaillants et les fournisseurs aient été à l'avant-garde de la

responsabilité écologique notamment en matière de déchets, de consommation énergétique, de transports et d'émissions de CO₂; salue les engagements que les détaillants ont déjà pris en faveur de la consommation durable, mais considère que des efforts supplémentaires sont nécessaires; estime que la responsabilité d'entreprise devrait accorder une attention accrue aux questions sociales et environnementales;

44. souligne que les détaillants et les fournisseurs jouent un rôle moteur pour les activités d'innovation, de recherche et de développement; souligne que l'ensemble du secteur a besoin de continuer à investir davantage dans les technologies et les pratiques innovantes afin de continuer à améliorer la compétitivité tout au long de la chaîne d'approvisionnement, y compris la logistique et le transport, l'efficacité énergétique, les emballages, l'élimination des déchets et le recyclage, ainsi qu'à échanger les bonnes pratiques;
45. appelle la Commission à développer un système commun d'évaluation et d'étiquetage, tel qu'il est indiqué dans sa résolution sur un marché unique pour les entreprises et la croissance, basé sur le cycle de vie d'un produit, notamment pour simplifier, harmoniser et surmonter les coûts de la fragmentation pour les entreprises et les consommateurs;
46. invite les parties prenantes à prendre de nouvelles mesures pour lutter contre les déchets alimentaires;
47. se félicite de l'accord mutuel conclu entre Eurocommerce et Uni-Europa, qui illustre que le dialogue social fonctionne bien dans le secteur du commerce; reconnaît que davantage doit être fait afin de mieux informer les consommateurs sur la responsabilité sociale des détaillants, d'assortir les investissements dans les nouvelles technologies d'investissements dans le capital humain, en particulier par le biais du développement des compétences, et de lutter contre l'économie informelle;
48. rappelle l'importance d'une mise en œuvre correcte de la législation sociale et de la législation du travail existante; regrette l'existence dans ce secteur d'un taux élevé de travail non déclaré, ce qui entraîne une fraude fiscale importante et empêche des conditions d'égalité de traitement entre les opérateurs commerciaux au sein du marché intérieur;
49. rappelle que l'amélioration des conditions de travail, la lutte contre l'économie souterraine et le maintien des niveaux d'emploi et de compétitivité grâce à une adéquation plus étroite entre les exigences des commerçants et les compétences de leur personnel font partie des principaux défis de ce secteur; insiste à cette fin sur la nécessité d'investir dans la formation et le développement de compétences qui aideront le secteur à s'adapter rapidement aux nouvelles technologies;

Voie à suivre

50. demande à la Commission, en concertation avec le secteur du détail, d'élaborer un plan d'action européen global pour le commerce de détail afin d'établir une stratégie s'appuyant sur les réussites et traitant les questions en suspens, assortie de recommandations sectorielles; salue le fait que le Parlement soutienne cette initiative dans sa résolution sur un marché unique pour les entreprises et la croissance;
51. souligne que ce plan d'action devrait tenir compte des initiatives déjà développées par la Commission, comme le Forum de haut niveau sur l'amélioration du fonctionnement de la chaîne d'approvisionnement alimentaire, les initiatives sur le développement durable et le

changement climatique et les propositions pertinentes de l'Acte pour le marché unique;

52. propose que le suivi des actions recommandées dans le plan d'action, y compris les avancées obtenues dans le dialogue entre parties prenantes, soit présenté et débattu lors de la première table ronde sur le commerce de détail;
53. escompte que la poursuite de l'optimisation des processus d'achat et de vente tout au long de la chaîne d'approvisionnement du commerce de détail – des études de marché au marketing en passant par les relations avec les fournisseurs, la logistique, la gestion des stocks et le traitement des biens défectueux, des plaintes des clients et du service aux clients – améliorera la compétitivité du secteur du commerce de détail de l'UE, entraînera une baisse des prix pour les consommateurs et améliorera la qualité du service;
54. encourage les détaillants et les fournisseurs à s'engager activement dans un dialogue ouvert, constructif et continu afin de trouver des solutions pragmatiques; invite les États membres et les institutions de l'Union à apporter leur soutien actif à ce processus;

o

o o

55. charge son Président de transmettre la présente résolution au Conseil et à la Commission ainsi qu'aux gouvernements et aux parlements des États membres.