

Conférence des comités régionaux

Samedi 16 décembre 2023



Ouverture à 10h30

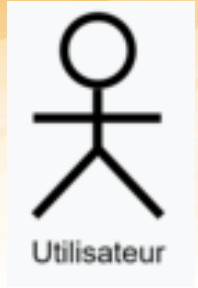
Epaiement

1. Le projet e Paiement

Introduction

- Une 1^{ère} saison en "rupture" après des années d'habitudes
- 3 mois sous "haute-tension" avec un cumul de facteurs
- Des perceptions inégales des clubs et comités
- Remerciement à tous les comités !

Les acteurs du ePaiement



- Le club (saisie des licences / paiement des décomptes)
 - > multiplicité des acteurs entre la prise de licence et le paiement
- La banque du club
- Le prestataire de paiement (Market Place)
- La FFGym (au travers de FFGym Licence)
- Les banques des comités et de la fédération
- Les comités (gestion des licences et comptabilité)
- L'équipe fédérale (3 services)

2. Synthèse des problèmes rencontrés

Liés au club

- Erreurs de paiements par virement (Mauvais IBAN, mauvaise référence saisie, montant insuffisant, paiements regroupés ou scindés)
- Erreurs de paiement par CB (carte désactivée, expirée)

Liés aux banques

Banque du club

- CB : Opérations refusées par la banque (plafonds autorisés, délais dépassés, erreurs de double authentification)
- Virements : référence modifiée par la banque (espaces supprimés, références tronquées)

Liés au système FFGym Licence

Gestion des décomptes incompatibles avec un processus de paiement

Lien Market Place et FFGym Licence

- Eclatement des flux bloqués à différentes étapes du traitement
- Gestion des cas d'erreur CB

Market Place

- Plafond par opération bloqué à 1500€
- Pas plus de 3 paiements possibles par 36h
- Plafonds de flux quotidien et mensuel

3. Préparation en amont

- **Information**

- ⇒ Circulaires clubs et comités régionaux (Présidents et Trésoriers – janvier 2023)
- ⇒ Information colloque des structures déconcentrées (février 2023)
- ⇒ Information conférence des comités régionaux (mars 2023)
- ⇒ Information Newsletter de rentrée + à la Une Espace MonClub (sept 2023)
- ⇒ Message de vigilance sur FFGym Licence (sept 2023)

- **Formation**

Mise en ligne d'un espace dédié comités / clubs contenant :

- ⇒ des tutoriels
- ⇒ des documents utiles
- ⇒ une foire aux questions

3. Préparation en amont

- **Webinaires**

- ⇒ Webinaire comités régionaux (mars)
- ⇒ Webinaire comités régionaux spécifique comptabilité (juin)
- ⇒ Webinaires clubs organisés par les comités régionaux (mai - août)

- **Tests sites pilotes**

- ⇒ 2 comités régionaux pour tester (juin – août) - un site avec peu de transactions
- ⇒ des retours ayant permis des corrections

4. Actions correctives engagées

Sur les problèmes liés au club (erreurs de paiement)

- Communiqué clubs, CR et CD : points de vigilance à respecter
- Mise en ligne des « Consignes pour bien réussir son paiement »
- Adaptation du message sur la page d'accueil FFGym Licence
- Recommandations sur l'espace dédié au Paiement

+ pour les paiements par virement :

- ↳ mails spécifiques aux clubs faisant des erreurs de saisie
- ↳ transmission au comité régional pour information

4. Actions correctives engagées

Sur les problèmes liés à FFGym Licence

- Erreur lors de la clôture du décompte (*payé mais affiché « à payer »*) :
→ corrigé fin novembre

Sur les problèmes liés aux Banques

Banque du club

- Simplification de la référence des virements
- Paiement CB (plafonds, délais, opérations refusées)
→ conseils aux clubs de contacter leur banque

Market Place

- Plafond par opération en CB → augmenté à 15 000 €
- 3 paiements possibles par 36h → 5 paiements par 24h

5. Statistiques

Licences et affiliations

2023	A scores et performances au 15/12/2023		B scores au 15/12/2022	A/B
324151	301347	93,0%	290199	103,8%

À date :

- 301 347 licences le 15 décembre
- 1380 clubs affiliés + 14 clubs en cours d'affiliation

Au 15/09 : -47,6% des licences

Au 15/12 : +3,8 %

Plus de 84% des transactions sont désormais correctes et automatiques



5. Statistiques

Moyens de paiement

- 855 clubs ont utilisé au moins 1 fois la CB ⇒ 61,5 %
- 518 clubs ne font que des virements ⇒ 37,5 %

Répartition des transactions :

- Carte bancaire ⇒ 42 %
- Virement ⇒ 58 %

6. Actions encore à mener

Sécuriser les processus

Préparation d'un lot de développement impactant les différents processus :

- ⇒ Limiter l'utilisation des virements
- ⇒ Réorganiser certains traitements
- ⇒ Adaptation de la gestion des décomptes au traitement d'un paiement en ligne

Discussion avec le groupe technique Epaiement et présentation des solutions en janvier 2024

6. Actions encore à mener

En direction des clubs

1. Affiner le message d'erreur sur FFGym Licence

Message générique diffusé actuellement « *Veillez contacter le support* »
(quelle que soit l'erreur technique)

- Nombre de paiements par jour dépassé (code monétaire et financier)
- Plafond d'opération dépassé
- Carte désactivée

⇒ Le message sera adapté à l'erreur (le bon interlocuteur est souvent la banque)

6. Actions encore à mener

En direction des clubs

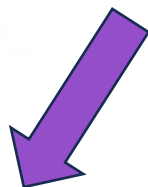
2. Poursuivre l'accompagnement des clubs

Objectif : réduction des 16% d'erreurs restantes

- ⇒ Information sur les évolutions apportées (meilleure maîtrise des processus)
- ⇒ Mise à jour de la page dédiée (tutoriels, documents, FAQ etc...)
- ⇒ Formation & sensibilisation, en lien avec les comités régionaux

6. Actions encore à mener

Assainir la comptabilité



Fonds à percevoir par les comités

Cotisations régionales et départementales bloquées sur la Market Place

⇒ Fonds transférés sur les comptes bancaires avant le 31/12

Trop-perçus par les comités

Décomptes payés plusieurs fois = cotisations départementales, régionales reçues plusieurs fois

⇒ La FFGym a remboursé les clubs
⇒ Des factures seront établies à destination des comités.

7. Préparation de la saison 2024/2025

Anticiper au maximum la saison à venir

Rassurer les dirigeants de clubs

Les informer, les former

Réunion avec tous les référents régionaux en février/mars pour leur présenter les évolutions apportées.

150

FÉDÉRATION
FRANÇAISE
Gym

Depuis 1873