

Colloque des structures déconcentrées

3 février 2024





e Paiement



1. Le projet e Paiement

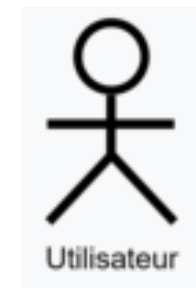
Introduction

- 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. 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



2. Préparation en amont

- **Webinaires**

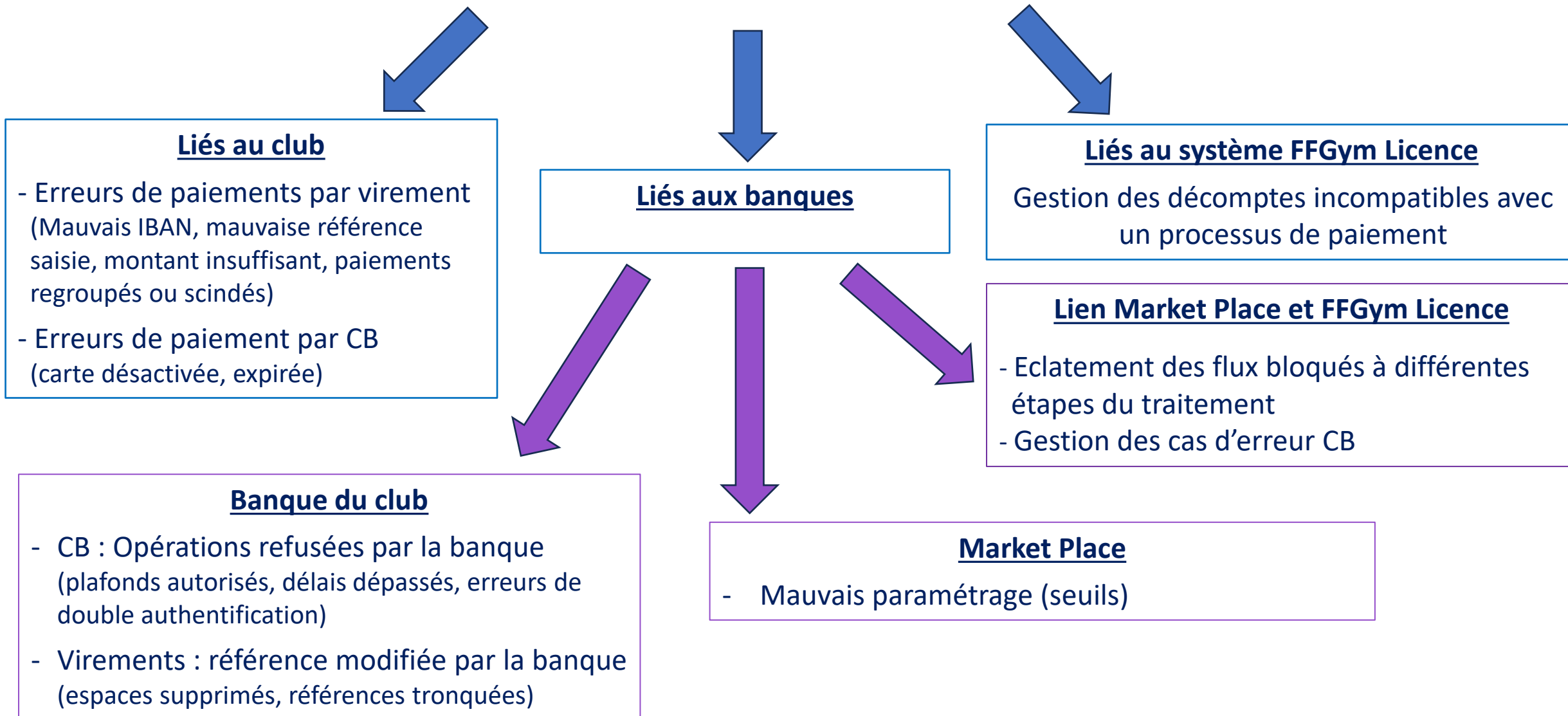
- ⇒ Webinaire comités régionaux (mars)
- ⇒ Webinaire comités régionaux spécifique comptabilité (juin)
- ⇒ Webinaires clubs organisés par les comités régionaux (mai - août)

- **Tests sites pilotes**

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



3. Synthèse des problèmes rencontrés





4. Actions correctives réalisées

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 Epaiement

+ pour les paiements par virement :

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



4. Actions correctives réalisées

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 29/01/2024		B scores au 29/01/2023	A/B
324151	322868	99,6%	307863	104,9%

À date :

- 324 826 licences le 2 février
- 1391 clubs affiliés + 8 clubs en cours d'affiliation

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

Au 31/11 : 0% des licences

Au 03/02 : +4,9 %

Plus de 80% des transactions sont correctes et automatiques



5. Statistiques

Moyens de paiement

- 891 clubs ont utilisé au moins 1 fois la CB ⇒ 64 %
- 518 clubs ne font que des virements ⇒ 37,5 %

Répartition des transactions :

- Carte bancaire ⇒ 54 %
- Virement ⇒ 46 %



Nature des erreurs

Virement : > 70% des erreurs

Rappel :

1 décompte = 1 virement = 1 libellé

Perspectives :

Limiter le nombre de virements, encourager l'usage de la CB



6. Actions en cours

Assainir la comptabilité



Fonds à percevoir par les comités

Cotisations régionales et départementales bloquées sur la Market Place

⇒ 80% comités à jour

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.



6. Actions encore à mener

Sécuriser les processus

Lot de développement impactant les différents processus :

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

Mise en production fin mars 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 « *Veillez contacter votre banque* » avec les principaux cas rencontrés



6. Actions encore à mener

En direction des clubs

2. Poursuivre l'accompagnement des clubs

Objectif : réduction des erreurs humaines restantes

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



6. Actions encore à mener

En direction des comités

2. Poursuivre l'accompagnement des comités

Objectif : Améliorer la gestion comptable du ePaiement

⇒ Information sur l'export comptable d'FFGymLicence

⇒ Proposition d'organiser un Webinaire



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 e Paiement/FFGymLicence en mars pour leur présenter les évolutions apportées.

