

Projet de suppression du maniement des espèces à la DGFIP

- Paielement de proximité

1/ Forme et durée du marché

L'article 201 de la loi n° 2018-1317 de finances pour 2019 a autorisé l'État à confier à un ou plusieurs prestataires extérieurs certaines opérations relevant jusqu'alors de la compétence des comptables publics. Sur le fondement de cet article, la DGFIP a mené au cours du premier semestre 2019 une procédure de mise en concurrence visant à confier à un prestataire externe les opérations d'encaissement des factures des usagers de la DGFIP.

Le marché a été lancé selon une procédure concurrentielle avec négociation, en application de l'article 42 de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics et des articles 25 et 71 à 73 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics.

Le recours à cette procédure se justifie par la nouveauté et la spécificité du besoin. Elle permet de vérifier l'expérience des candidats en matière d'accueil du public et d'encaissements pour le compte de tiers, de limiter la diffusion d'informations sensibles à ces seuls candidats, et enfin de négocier certains aspects des offres.

Le marché est conclu pour une durée de 5 ans à compter de la date de sa notification, soit jusqu'en 2024. Il est reconductible 5 fois pour une durée de 12 mois sans que sa durée puisse excéder 10 ans.

S'agissant d'une mission de service public, le parcours de l'utilisateur doit être unique sur tout le territoire (réseau facilement identifiable par les usagers, quel que soit leur lieu de résidence ou de paiement ; conditions homogènes d'accueil et de traitement des paiements). En conséquence, le marché n'a pas fait l'objet d'un allotissement géographique.

L'examen des offres a été réalisé sur la base des critères de notation suivants :

- Prix : 40 %
- Valeur technique (60 %), décomposée comme suit :
 1. Accueil des usagers (30 %)
 2. Solution technique (20 %)
 3. Gestion des restitutions (2 %)
 4. Pilotage de la prestation (8 %)

Le critère d'accueil des usagers était prépondérant dans l'appréciation de la valeur technique des offres, et a notamment permis de valoriser très fortement le maillage territorial proposé (nombre de points de contact et répartition équilibrée de ces points de contact sur le territoire). En outre, pour renforcer le poids de ce critère, la pondération de la note financière a été limitée à 40 % (une pondération à hauteur de 50 % ou 60 % est classiquement retenue pour les marchés de la DGFIP).

Le marché a été attribué au groupement formé par MDB Services, filiale de la Confédération des buralistes, et par la Française des jeux. Ce groupement a en effet été classé en première position en application des critères de sélection des offres.

2/ Périmètre du dispositif « paiement de proximité »

Ce dispositif vise les créances fiscales, amendes, produits émis par les collectivités locales ou établissements publics de santé encaissables auprès de la DGFIP.

Les paiements réalisés directement auprès de régies ou auprès d'établissements publics nationaux ou d'établissements publics locaux d'enseignement ne sont pas concernés.

Le prestataire sera seul compétent pour encaisser les factures payées en espèces, sauf exceptions limitées pour lesquels le déport vers un prestataire est impossible pour des raisons juridiques ou matérielles¹.

Le prestataire pourra également accueillir les paiements en carte bancaire des usagers. Dans le même temps, le paiement par carte bancaire restera possible, comme aujourd'hui, aux guichets des centres des finances publiques (compétence partagée : l'utilisateur aura le choix du guichet). Enfin, la mesure est sans incidence sur les autres modalités de paiement proposées aux usagers.

La mesure sera applicable dans tous les départements, y compris les départements d'outre-mer.

La DGFIP estime qu'à terme environ 2 millions de factures par an pourraient être ainsi réglées dans ces points de contact de proximité.

3/ Mode opératoire

Le mode opératoire est le suivant :

- l'utilisateur reçoit une facture (avis d'imposition, avis de contravention, facture d'une collectivité...) sur laquelle figure un « datamatrix » (code à barre à deux dimensions), contenant l'ensemble des informations permettant d'identifier l'utilisateur et sa créance ;
- l'utilisateur se rend chez le buraliste agréé et scanne sa facture sur le terminal FDJ présent au guichet du buraliste ; le buraliste encaisse la somme indiquée ou, en cas de paiement partiel, un montant inférieur ; il accueille les paiements en numéraire inférieurs à 300 € ainsi que les paiements en carte bancaire sans limitation de montant² ; il remet un justificatif de paiement à l'utilisateur ;
- les opérations sont centralisées par la Française des jeux (synergies importantes entre le nouveau dispositif et les infrastructures techniques et circuits financiers existants entre les buralistes et la FDJ), qui transmet à la DGFIP :
 - un fichier d'encaissement quotidien, contenant le détail de l'ensemble des opérations réalisées ; ce fichier est traité par un concentrateur de flux (applicatif CLO) qui transmet les données nécessaires à l'émargement des applications de la DGFIP (REC, AMD, HELIOS, etc.) ; l'émargement des applications métiers de la DGFIP sera automatisé et le paiement comptabilisé en J+1 comme s'il avait été réalisé dans un centre des finances publiques ou par un moyen de paiement dématérialisé ;
 - un virement, intervenant le jour ouvré suivant le jour de réalisation de ces opérations, sur le compte Banque de France du comptable en charge de ces opérations (un seul virement, dont le montant doit correspondre au montant total des encaissements réalisés la veille).

4/ Maillage territorial et horaires d'ouverture

Le maillage territorial dense garantit aux usagers un lieu de paiement proche de leur lieu de domicile. Le groupement garantit la mise à disposition d'un socle minimum de 4 765 points de paiement sur la durée du marché.

Le réseau de points de contact sera composé de buralistes partenaires ayant adhéré au nouveau dispositif « paiement de proximité ». L'utilisation du circuit de la Française des jeux garantit un haut niveau de sécurisation du dispositif et évite le coût d'entrée pour les détaillants (pas de coût

1 Pour traiter ces exceptions au caractère très limité, la DGFIP conservera un nombre limité de caisses résiduelles.

2 Les paiements seront possibles en CB sans limitation de montant pour les amendes ainsi que les produits émis par les collectivités locales ou établissements publics de santé. Pour les impôts, l'obligation de paiement dématérialisé pour tout montant supérieur à 300 € reste applicable (articles 1680 et 1681 sexies-2 du Code Général des Impôts). Ces factures ne comporteront donc pas le datamatrix permettant l'encaissement chez les buralistes.

matériel d'installation, le terminal étant déjà installé et connecté à ce réseau).

Il y aura ainsi, au minimum, une présence dans 97 % des communes où la DGFIP dispose aujourd'hui d'un centre des finances publiques (trésorerie ou SIP) ainsi que dans au moins 1 600 communes où la DGFIP ne dispose pas d'une telle structure aujourd'hui.

Au-delà de ce socle minimum garanti, le service est également ouvert à l'adhésion d'autres buralistes, sur la base du volontariat, dès lors qu'ils répondent aux conditions fixées par le cahier des charges et valident la formation relative à l'accueil des usagers. Les buralistes sont rémunérés pour ce service par la Française des Jeux et il n'y a pas de coût d'entrée (ni matériel, ni financier) pour adhérer. Le nombre de buralistes agréés *in fine* dépendra du nombre d'usagers qui se tourneront vers ce nouveau mode de paiement.

La Confédération des Buralistes n'ayant pas de chambres syndicales adhérentes dans les départements d'outre-mer, les points de contacts situés sur ces territoires ont été identifiés parmi les détaillants de la FDJ (commerces revendeurs FDJ vendant également parfois du tabac, même s'ils n'ont pas la qualification légale de débitants de tabac). Le mode opératoire et les garanties applicables seront strictement identiques.

5/ Garanties offertes aux usagers

Le groupement FDJ/confédération des buralistes, et chaque buraliste agréé, sont tenus de garantir la qualité de l'accueil de l'utilisateur dans chacun des lieux de paiement, dans le respect des standards posés par le référentiel « Marianne », en particulier les points suivants :

- la mise à disposition des informations indispensables à la réalisation des démarches de l'utilisateur ; le prestataire est tenu, dans chaque point de contact, d'apporter un premier niveau de réponse aux questions simples des usagers concernant les modalités d'encaissement ;
- l'orientation des usagers vers le bon service, en cas de demande ne relevant pas de la compétence du prestataire (service émetteur de la facture et/ou services territoriaux de la DGFIP dans le ressort desquels se situe le point de contact ; site Internet de la DGFIP ou toute autre modalité de contact) ;
- un accueil courtois et respectueux, dans des locaux bien éclairés, propres et rangés ;
- un accueil physique des usagers est exigé dans chaque point de contact (pas de paiement de l'utilisateur seul sur une borne de paiement) ;
- une évaluation régulière de la satisfaction des usagers, donnant lieu à des actions d'amélioration ;
- la formation de l'ensemble des collaborateurs au contact avec les usagers, pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches de ces derniers ;
- le respect des obligations liées au secret professionnel et à la confidentialité.

Compte tenu de la nature des opérations confiées, le groupement sera soumis au contrôle étroit de l'État, dans les conditions fixées par la loi :

- l'État pourra réaliser des contrôles sur pièces et sur place, dans les points de contact et locaux du prestataire ; ces contrôles pourront être inopinés et pourront être réalisés par les mêmes services qui contrôlent les comptables publics ;
- l'ensemble des personnes associées à la prestation seront tenus à l'obligation de secret professionnel ;
- les opérations d'encaissement feront l'objet d'une comptabilité séparée, qui sera mise à la disposition de l'État ;

- un compte dédié à cette prestation sera ouvert, pour s'assurer de la traçabilité des fonds ;
- les fonds seront reversés le jour ouvré suivant le jour de réalisation de l'opération – le prestataire fournit à l'État une garantie assurant le reversement des fonds à l'État, y compris en cas de dysfonctionnement du dispositif technique.

Le plafond de paiement en espèces, qui limite actuellement à 300 € les paiements en espèces de créances publiques, restera applicable auprès des buralistes (application de l'article 1680 du code général des impôts). Afin de sécuriser les paiements en numéraire, les buralistes seront formés à la détection des faux billets.

Le service restera naturellement gratuit pour l'utilisateur. Le buraliste ne peut en aucun cas lier l'acceptation d'un encaissement par un usager à la réalisation de toute autre démarche à caractère commercial ou paiement par l'utilisateur.

Chaque buraliste partenaire s'engage individuellement – lorsqu'il adhère au dispositif – à respecter l'ensemble des conditions énoncées infra. La DGFIP aura le droit de déréférencer un point de contact qui ne respecterait pas les standards de qualité fixés dans le cahier des charges.

La DGFIP reste seule compétente pour accorder des délais de paiement ou engager des procédures de recouvrement forcé. L'utilisateur qui souhaite solliciter des délais de paiement sera orienté vers une prise de rendez-vous au service compétent (centre des finances publiques).

Pour préserver la confidentialité de l'utilisateur, le buraliste ne connaîtra que le montant payé et non la nature de la créance (impôts, amende, facture...). L'utilisateur scannera en effet lui-même sa facture sur le module usager, et seul le montant à payer figurera sur l'écran visible du buraliste. Celui-ci n'aura donc pas accès aux éléments confidentiels qui peuvent figurer sur les factures ou avis.