Point conseil budget

Dispositif labellisé

LABEL
« POINT CONSEIL BUDGET »

Appel à manifestation d'intérêt 2019
Cahier des charges

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

STRATÉGIE
DE PRÉVENTION ET
DE LUTTE CONTRE
LA PAUVRETÉ

Rédaction : Ministère des solidarités et de la santé, Direction générale de la cohésion sociale, bureau de l'accès aux droits et de l'insertion et de l'économie sociale et solidaire
En partenariat avec : Ministère de l'économie et des finances (Direction générale du Trésor), Banque de France et Délégation interministérielle à la prévention et la lutte contre la pauvreté
Conception graphique : DICOM
Maquettage : Direction générale de la cohésion sociale - cabinet-communication

Introduction

Afin d'accompagner les personnes dans la gestion de leur budget, de prévenir les situations de surendettement et de malendettement, et de renforcer, en cas de difficultés, l'efficacité de la procédure de surendettement, dans le cadre des commissions de surendettement des particuliers, par un accompagnement personnalisé, un réseau de points conseil budget (PCB) est expérimenté depuis janvier 2016 dans quatre régions (Hauts de France, Ile-de-France, Grand Est et Occitanie) à partir de la labellisation de 52 structures d'accompagnement budgétaire de proximité.

L'un des engagements de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté est d'investir dans les solidarités pour l'émancipation de tous et toutes, et d'agir en faveur de la bonne gestion budgétaire des ménages pour *in fine* contribuer à la prévention du surendettement. C'est dans cette optique, et en lien avec les objectifs de la stratégie nationale d'éducation financière, que les PCB seront généralisés pour parvenir à terme à 400 points labellisés sur le territoire, permettant ainsi d'accompagner les personnes en difficultés financières dans leur démarche au long cours de maîtrise budgétaire. **Il est prévu la labellisation de 150 structures en 2019.**

Le présent cahier des charges a pour objectif de définir les exigences communes inhérentes au label unique PCB, notamment en précisant quels sont les missions et actes métiers qui sont mis en œuvre par toutes les structures. **L'appel à manifestation d'intérêt pour 2019, est ouvert à toutes les structures publiques ou privées des régions Auvergne Rhône Alpes, Centre Val de Loire, Grand Est, Hauts de France, Ile-de-France, Occitanie, Pays de la Loire et La Réunion, dès lors qu'elles satisfont ou s'engagent à respecter les dispositions du présent cahier des charges.**

Date limite de dépôt des dossiers : vendredi 24 mai à 12h00 (heure de France hexagonale) par envoi électronique ou postal, le cachet de La Poste faisant foi, à votre Préfecture de région. Les détails des coordonnées sont disponibles sur les sites institutionnels régionaux.

Sommaire

1 . CRITERES D'ATTRIBUTION DU LABEL POINT CONSEIL BUDGET (PCB) 6

1.1 FINALITE, IMPACT, OBJECTIFS ET MISSIONS DES PCB 6
1.2 ENGAGEMENTS DU RESEAU PCB 7
1.2.1 METTRE EN ŒUVRE LES ACTES METIERS D'UN PCB 8
1.2.1.1 Accueil, information, orientation 8
1.2.1.2 Diagnostic 9
1.2.1.3 Accompagnement budgétaire 10
1.2.1.4 Accompagnement à la procédure de surendettement, dans le cadre des commissions de surendettement des particuliers 10
1.2.1.5 Possibilité d'intervention, à titre facultatif, exclusivement auprès des créanciers locaux 11
1.2.1.6 Fin du suivi 12
1.2.2 DEDIER UN TEMPS D'ACTIVITE, SALARIEE OU BENEVOLE, A L'ACTIVITE PCB ET METTRE EN PLACE UN SUIVI DES ACTIONS DE FORMATION ET D'INFORMATION 12
1.2.3 PREVOIR UN NOMBRE CIBLE DE PERSONNES SUIVIES ANNUELLEMENT PAR LE PCB 13
1.2.4 ASSURER LE SUIVI DES SITUATIONS INDIVIDUELLES, DANS LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE DE DONNEES PERSONNELLES 13
1.2.5 S'INSCRIRE DANS LE MAILLAGE TERRITORIAL ET LES PARTENARIATS AVEC LES ACTEURS SUSCEPTIBLES D'ORIENTER ET ACCOMPAGNER LES PERSONNES EN FRAGILITE BUDGETAIRE 13
1.2.6 ORGANISER DES SESSIONS COLLECTIVES D'INFORMATION ET D'ACCOMPAGNEMENT 15
1.2.7 REMONTER DES DONNEES D'ACTIVITE 16
1.2.8 SUIVRE UN CURSUS OBLIGATOIRE DE SENSIBILISATION, INFORMATION OU FORMATION 16

2 . SOUTIEN FINANCIER AU RESEAU PCB 18

2.1 FORFAIT FINANCIER 18
2.2 MODALITES CONVENTIONNELLES 18

3 . DOSSIER DE CANDIDATURE 19

3.1 CAS DES PCB EXPERIMENTAUX 20
3.2 PROCEDURE DE SELECTION DES PROJETS 20

ANNEXES 21

•ANNEXE 1 : TABLEAU DE CANDIDATURE AU LABEL POINT CONSEIL BUDGET 22

•ANNEXE 2 : MENTION OBLIGATOIRE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES 24

1 . Critères d'attribution du label Point Conseil Budget (PCB)

1.1 Finalité, impact, objectifs et missions des PCB

La finalité des PCB est la prévention des difficultés financières[1] conduisant aux situations de mal endettement et de surendettement ou à leur réitération. Si les PCB contribuent à améliorer l'inclusion sociale et économique en évitant et en traitant des difficultés ayant un impact financier, ils sont plus largement au service de l'ensemble de la population et non uniquement des personnes en situation de pauvreté. Les PCB doivent agir efficacement pour aider les personnes à retrouver une situation stable, des pratiques budgétaires soutenables au regard des ressources et des moyens convenables d'existence. Les services qu'ils rendent sont gratuits pour le public.

L'impact attendu est l'amélioration de la situation financière des personnes sur le long terme[2].

Les missions des PCB sont les suivantes :

- **Repérer les situations de fragilité** budgétaire **et détecter** le plus en amont possible des publics touchés par des difficultés pouvant avoir un impact financier ;
- **Mettre en place un accueil** non stigmatisant qui favorise l'accessibilité au plus grand nombre, notamment par le biais d'un accueil dématérialisé et d'actions hors-les-murs ;
- **Offrir un conseil ou une orientation** de manière personnalisée, gratuite et confidentielle, à toute personne qui le sollicite pour des questions relatives à la gestion de leur budget (y compris des personnes qui ne sont pas en situation de précarité) ;
- Réaliser un **diagnostic complet** de la situation avec la personne et formuler une (des) préconisation(s) dans une approche :
  - de maîtrise **du budget,**
  - **et/ou d'orientation vers des partenaires du territoire**, notamment dans une démarche d'ouverture de droits ou d'accès à des aides,
  - et/ou d'un **accompagnement dans le cadre d'une procédure de surendettement,**
  - et/ou **d'intervention** éventuelle auprès des créanciers.
- **Accompagner** les personnes en difficultés financières, et le cas échéant les personnes surendettées pendant et après la procédure de surendettement, pour les aider à stabiliser leur budget au cours des mois suivants ;

[1] Les difficultés financières mentionnées supra peuvent être structurelles ou conjoncturelles. Certaines, très fréquentes, résultent d'accidents de la vie, de ruptures brutales (veuvages, retraites, chômages, séparations, maladie…). Pour réduire les risques de malendettement et de surendettement il est préférable d'agir de façon préventive en intervenant le plus en amont possible des difficultés financières. Le réseau PCB doit permettre à chacun - tant les publics actuellement connus des services sociaux ou réseaux associatifs que d'autres publics - de bénéficier à tout moment de conseils personnalisés, gratuits et confidentiels relatifs à la gestion de leur budget.

[2] Le malendettement peut être défini comme la situation dans laquelle le niveau des charges d'une personne ou d'un ménage endetté n'est pas adapté à son niveau de revenus en raison non pas du niveau de la dette, mais des caractéristiques de cette dette : nature inadaptée des crédits, trop de crédits, crédits à rembourser sur une durée trop courte, dont les taux sont élevés. Des actions sur la nature et la durée de la dette peuvent permettre de la rendre soutenable.

- **Informer et conseiller le public** en matière de gestion budgétaire et financière, notamment en organisant des sessions collectives de sensibilisation et d'accompagnement (ces sessions peuvent être organisées en interne ou externalisées).

Chaque PCB s'engage à mettre en œuvre l'ensemble de ces missions. Seule l'intervention auprès des créanciers constitue une mission facultative du PCB.

Pour y parvenir, les PCB doivent :

- **Rendre visible** l'expertise qu'ils possèdent pour accompagner ces publics en diffusant les outils de communication mis à leur disposition et en favorisant les actions délocalisées d'information sur leur activité ;
- **Favoriser l'accessibilité**[3] pour tout type de public : l'accessibilité s'entend en termes physiques et géographiques mais également en termes de disponibilité administrative, culturelle et sociale (prise en compte de la complexité des démarches, orientation et accompagnement facilités dans le lieu d'accueil), d'information sur l'existence et les modalités de contact et d'accès ;
- **Acquérir les compétences nécessaires** dans les domaines budgétaire et financier en suivant des sessions de formation ou d'information dédiées ;
- **Etre animé d'un état d'esprit ouvert** et propice à l'accueil d'un public large et peu ou pas habitué à l'accompagnement social ;
- **Construire des partenariats** avec les acteurs territoriaux publics, associatifs ou privés susceptibles à la fois d'accueillir les personnes, notamment dans le cadre du premier accueil social inconditionnel, de les orienter ou de les accompagner (Etat, collectivités territoriales, organismes de protection sociale, acteurs privés locaux, associations, maisons de services au public (MSAP), points information médiation multi services (PIMMS), agences départementales pour l'information sur le logement (ADIL), Fonds de solidarité logement (FSL) …) ;
- **Faciliter les échanges avec les créanciers locaux**.

1.2 Engagements du réseau PCB

Peuvent candidater pour faire partie du réseau des PCB, les structures publiques, associatives ou privées qui s'engagent à respecter le présent cahier des charges. Les structures candidates au label s'engagent à ne tirer aucun avantage financier ou intérêt commercial de la labellisation et de l'activité qui en découle. **Tous les services proposés sous le label PCB sont gratuits, universels et inconditionnels.**

Les PCB s'engagent ainsi à accueillir toute personne relevant de leur périmètre d'action.

[3] Voir définition de l'accessibilité des services au public : https://www.cget.gouv.fr/thematiques/services-au-public/schemas-departementaux-d-accessibilite-aux-services

1.2.1 Mettre en œuvre les actes métiers d'un PCB

Pour mener à bien l'ensemble de ces missions, le PCB doit être en mesure de mettre en œuvre les actes métiers suivants :

- Accueil, information, orientation de tout public ;
- Diagnostic ;
- Accompagnement budgétaire;
- Accompagnement vers l'ouverture des droits ;
- Accompagnement dans le cadre de la procédure de surendettement.

Au cours de l'accompagnement, si l'analyse de sa situation par la personne et le PCB le révèle nécessaire, le PCB disposant de l'expertise et des compétences requises peut proposer d'intervenir auprès des créanciers dans les conditions prévues au point 1.2.1.5.

Pour aider les PCB à mettre en œuvre ces actes métier, des outils opérationnels sont fournis au réseau dans le dossier numérique de labellisation et sont complétés par des ressources pédagogiques sur le portail de la Banque de France « Mes questions d'argent ».

1.2.1.1 Accueil, information, orientation

Le premier contact avec un PCB intervient lorsque :

- La personne se présente spontanément auprès d'un PCB ou d'une permanence hors-les-murs ;
- La personne est orientée par un partenaire ou un autre acteur local ;
- La personne est réorientée par un autre service de la structure qui le porte.

Le PCB propose obligatoirement un temps d'accueil en présentiel, et peut le compléter par un accueil téléphonique. Le PCB peut également être sollicité par courriel. La personne est ensuite libre de choisir les modalités d'échange les plus adaptées à son accompagnement, mais le présentiel est privilégié autant que possible. La structure s'assure de disposer des ressources suffisantes pour assumer les différents canaux de sollicitations.

Des amplitudes horaires adaptées doivent être prévues pour l'accueil des personnes. La confidentialité des échanges doit être garantie.

Les objectifs de cette étape présentielle sont les suivants :

- A partir de la situation décrite par la personne, déterminer si le PCB est le bon interlocuteur et, si tel n'est pas le cas, orienter vers une autre structure d'accompagnement plus adaptée, notamment dans une démarche d'ouverture de droits ou d'accès à des aides, en transmettant, le cas échéant et avec l'accord de la personne, les informations de nature à faciliter ses

démarches et/ou en contactant le service vers lequel la personne est orientée(usage de fiches de liaison, prise de rendez-vous pour le compte de la personne à sa demande, points d'étape par téléphone, ...) ;

- Informer sur les missions et les accompagnements proposés par un PCB ;
- Proposer un rendez-vous pour établir un diagnostic si celui-ci ne peut pas être réalisé au même moment ;
- Proposer l'inscription à une session d'information collective de présentation des missions d'un PCB (interne ou externe à la structure).

1.2.1.2 Diagnostic

L'objectif du diagnostic est d'identifier l'accompagnement adéquat à proposer ou une orientation.

Le diagnostic est réalisé à la suite du premier contact avec la personne si cela est possible ou sur rendez-vous. **L'entretien de diagnostic se réalise en présentiel**, sauf raisons de santé, de privation de liberté, d'éloignement ou professionnelles particulières qui empêcheraient la personne de se déplacer, et permet d'établir un état des lieux de la situation des ressources et dépenses/charges de la personne.

Le diagnostic est réalisé en lien avec la personne, au moyen d'une grille individuelle ou autre support, et avec pour objectifs :

- d'identifier les causes des difficultés budgétaires et le type d'aides et d'accompagnement à mettre en place et de convenir avec la personne des modalités de celui-ci (par exemple accompagnement budgétaire simple, sessions collectives d'informations, intervention auprès des créanciers, procédure de surendettement) ;
- d'évaluer l'urgence des situations ;
- de déterminer si la personne peut prétendre à des droits non ouverts (revenu de solidarité active, allocation aux adultes handicapés, aide médicale d'Etat…) ; pour le cas échéant, proposer une aide à l'ouverture des droits.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), il est nécessaire de recueillir avant tout accompagnement budgétaire le consentement de la personne. Conformément à l'article du 4 du RGPD, le consentement doit être clair, explicite, positif et spécifiquement rattaché au traitement réalisé. La personne concernée par ce traitement de données doit par ailleurs être totalement libre dans son choix d'accepter ou de refuser le traitement en question. Aussi, il conviendra de satisfaire l'obligation d'information de cette dernière sur son droit de retirer le consentement à tout moment. Il est fortement recommandé de documenter l'ensemble des consentements récoltés afin de pouvoir fournir la preuve de l'obtention du consentement de la personne concernée en cas de litige (article 7 du RGPD).

1.2.1.3 Accompagnement budgétaire

Le suivi budgétaire constitue le cœur de métier des PCB. Il a pour objectif d'accompagner la personne à retrouver la maîtrise de son budget de manière durable. Cela peut aboutir au dépôt de dossier de surendettement, voire d'éviter ce dépôt lorsque la situation le permet.

Il peut passer par l'établissement d'un budget cible, en partant du budget réel de la personne c'est-à-dire en analysant les différents postes budgétaires, en dépenses et en recettes, ainsi que les dettes et le patrimoine. Les objectifs du suivi sont à visée, pédagogique en vue:

- d'une amélioration durable de la situation financière (accroissement durable d'un ou plusieurs postes de recettes et/ou diminution structurelle d'un ou plusieurs postes de dépenses) ;
- de l'appropriation, par la personne, de la gestion de son propre budget.

L'accompagnement budgétaire se prête à des échanges présentiels qui peuvent être complétés par des échanges par voie dématérialisée, en fonction des modalités qui auront été établies avec la personne accompagnée.

Le suivi budgétaire donne lieu à la mise à jour régulière des informations saisies dans l'outil de suivi utilisé par le PCB et qui permet de renseigner le rapport d'activité obligatoire.

1.2.1.4 Accompagnement à la procédure de surendettement, dans le cadre des commissions de surendettement des particuliers

L'accompagnement dans le cadre de la procédure de surendettement peut débuter immédiatement après le diagnostic ou au cours d'un accompagnement budgétaire, si le besoin est identifié.

En cas de diagnostic de surendettement, le PCB aide l'intéressé à monter son dossier ainsi qu'à saisir la commission de surendettement et le conseille tout au long de la procédure.

Le PCB se fait connaître systématiquement auprès de la commission de surendettement. A cet effet, la personne accompagnée autorise, sur la page dédiée du dossier de surendettement, le secrétariat de la commission à adresser la copie des courriers relatifs au traitement de son dossier à son/sa référent(e) au sein du PCB dont les coordonnées sont précisées.

A l'issue de la procédure, l'accompagnement budgétaire par le PCB peut se poursuivre si la personne le souhaite :

- pour la mise en œuvre effective des mesures retenues par la commission de surendettement (mise en œuvre des paiements des créanciers selon l'échéancier défini) ;

- par un accompagnement budgétaire en cas d'effacement des dettes lors d'un rétablissement personnel ;
- lorsqu'il n'y a pas de (ré)appropriation de la gestion de son budget par la personne / le ménage et/ou de stabilisation de sa situation financière ;
- et/ou lorsque la commission de surendettement a recommandé un suivi post-surendettement.

L'accompagnement budgétaire et l'aide à l'ouverture des droits ont souvent débuté pendant la procédure de surendettement. Ce travail est poursuivi en intégrant les modifications apportées par la procédure de surendettement.

En cas d'échec, ou d'irrecevabilité, de la procédure de surendettement, les PCB ont plusieurs options en fonction de la situation individuelle et du souhait de la personne :

- recommander un nouveau dépôt et accompagner la personne dans cette démarche ;
- orienter la personne et l'accompagner vers un Tribunal de commerce si l'irrecevabilité à la procédure de surendettement résulte d'un statut de travailleur indépendant ;
- réaliser un accompagnement budgétaire ;
- intervenir auprès des créanciers si le surendettement n'a pas été reconnu par la Commission ;
- poursuivre le suivi même si la procédure n'a pas abouti au motif de « mauvaise foi du bénéficiaire ».

Le suivi doit être poursuivi à l'issue de la procédure de surendettement ou l'intervention auprès des créanciers, afin de s'assurer que la situation est stabilisée et que la personne a retrouvé la maîtrise de son budget auquel cas, le PCB et la personne mettent fin au suivi. L'objectif est d'éviter le redépôt d'un dossier de surendettement.

1.2.1.5 Possibilité d'intervention, à titre facultatif, exclusivement auprès des créanciers locaux

Le PCB peut accompagner une personne dans les démarches qu'elle effectue auprès des créanciers locaux dans le respect des trois conditions suivantes :

- La personne doit rééquilibrer son budget en rééchelonnant une dette mais elle ne se trouve pas encore dans une situation de surendettement manifeste (auquel cas il convient de déposer un dossier auprès de la commission de surendettement dans les plus brefs délais afin de bénéficier des protections qu'offre cette procédure),
- L'intervention ne concerne que des créanciers locaux,

- Les modalités de contacts sont formalisées avec les créanciers locaux, autant que possible dans le cadre d'une convention de partenariat, afin de de pérenniser le partenariat en créant une relation de confiance durable, de faciliter la procédure et de nommer un représentant local chargé de centraliser les demandes.

Ces dispositions ne font pas obstacle à l'exercice des activités prévues par un agrément accordé au titre du code monétaire et financier.

L'ensemble des démarches auprès des créanciers doivent être réalisées ou confirmées par écrit.

1.2.1.6 Fin du suivi

Le suivi prend fin lorsqu'il y a (ré)appropriation par la personne de la maîtrise de son budget de manière durable. Il ne s'agit pas d'une décision unilatérale du PCB, mais d'une décision prise avec la personne: elle et son conseiller observent que les objectifs qu'ils se sont initialement fixés sont atteints.

Le suivi peut aussi prendre fin à la demande de la personne ou lorsque la personne ne vient plus : dans ce cas, elle est systématiquement relancée par écrit par le PCB au moins une fois au bout d'un mois. En l'absence de retours de la personne au bout de trois mois, le PCB peut en déduire la fin du suivi.

La fin de suivi fait l'objet d'un courrier ou d'un courriel adressé à la personne qui récapitule les raisons de la fin du suivi (si elles ont pu faire l'objet d'un échange avec la personne) et qui précise que le suivi peut reprendre à tout moment, si la personne le souhaite.

Les motifs de fin d'accompagnement font partie des éléments à recenser dans l'outil de suivi d'activité du PCB afin de renseigner son rapport d'activité.

1.2.2 Dédier un temps d'activité, salariée ou bénévole, à l'activité PCB et mettre en place un suivi des actions de formation et d'information

Au sein de l'entité, l'activité PCB est réalisée par un ou plusieurs salariée(s) ou bénévole(s) compétente(s) pour la réalisation des actes métiers. Les personnes intervenant au titre de la mission PCB sont encadrées par un(e) référent(e) ayant l'expérience nécessaire, autant que possible professionnel(le) salarié(e). Les dérogations seront examinées localement.

Un(e) correspondant(e) formation est identifié(e) au sein de chaque PCB et, le cas échéant, au niveau de la tête de réseau. Son rôle est de relayer l'information sur l'offre de formation disponible au sein de sa structure et/ou de son réseau, et d'assurer un suivi de la participation aux formations permettant de répondre aux obligations du présent cahier des charges.

1.2.3 Prévoir un nombre cible de personnes suivies annuellement par le PCB

Le PCB détermine le nombre de personnes qu'il est en mesure de suivre annuellement ainsi que l'évolution souhaitée de cette file active sur les années N+1, N+2 et N+3.

1.2.4 Assurer le suivi des situations individuelles, dans le respect de la confidentialité de données personnelles

Pour effectuer le suivi des situations individuelles, le PCB dispose d'outils de suivi permettant de conserver les informations et de suivre l'évolution des situations. Ces outils doivent obligatoirement lui permettre de collecter les informations détaillées en annexe du présent cahier des charges. En complément, il peut s'appuyer sur les documents mis à disposition dans la boîte à outils.

Le PCB (et les personnes concernées en son sein) doit être en mesure de garantir une obligation générale d'information sur le traitement de données à caractère personnel comprenant a minima les éléments suivants : identité et coordonnées du responsable, finalité(s) du traitement, destinataires et/ou catégories de destinataires, durée et modalités de conservation, base juridique du traitement des données, droit des personnes concernées, coordonnées du référent « protection des données », procédure en cas de violation des droits.

Il appartient à chaque PCB de délivrer aux personnes une information transparente, concise, compréhensible et aisément accessible.

Outre l'obligation d'information, chaque PCB doit prendre toutes les mesures idoines pour assurer, tant d'un point de vue organisationnel que technique, la sécurité des données à caractères personnel collectées, stockées et transmises dans le cadre du dispositif.

La mention figurant en annexe 3 doit être signée par toute personne pour lesquelles des données personnelles vont circuler ou être stockées.

1.2.5 S'inscrire dans le maillage territorial et les partenariats avec les acteurs susceptibles d'orienter et accompagner les personnes en fragilité budgétaire

Le PCB doit se faire connaître auprès des acteurs locaux agissant dans son champ d'intervention et participer à la création d'un réseau de partenaires sur son territoire afin de créer des interactions au service des personnes qu'ils suivent chacun. Cet environnement partenarial comprend :

- **Les succursales de la Banque de France, la Caisse des dépôts et consignations, les crédits municipaux, les organismes bancaires ;**

- **Les créanciers et employeurs, partenaires économiques** : certains comme le Trésor public sont organisés à un niveau local (infrarégional) ; d'autres ont choisi un niveau national, régional ou suprarégional. Certains ont mis en place des services capables de restructurer les créances de leurs clients en difficultés ;

- **Les services publics** et acteurs privés investis d'une mission de service public : services déconcentrés de l'Etat, collectivités territoriales (notamment celles qui ont des services à la population de proximité: services départementaux, Centres Communaux ou Intercommunaux d'Action Sociale (CCAS/CIAS), Maisons de Service au Public (MSAP), Point Information Médiation Multiservices (PIMMS), Conseil Départemental de l'Accès au Droit (CDAD), Pôle emploi, Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH), Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC), Agences Départementales pour l'Information sur le Logement (ADIL), Fonds Solidarité Logement (FSL), les organismes de protection sociale (Caisse d'Allocations Familiales (CAF), Mutuelle Sociale Agricole (MSA), Régime Social des Indépendants (RSI) par exemple) etc. ;

- **Les acteurs associatifs**, implantés localement : ils sont en général représentés par une tête de réseau (Secours Catholique, Secours Populaire, Emmaüs, Union nationale des Point Information Médiation Multi Services (PIMMS), Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE), Crésus, Union Nationale des Associations Familiales - UNAF…) ;

- **Des instances** telles que les commissions de surendettement, les Commissions de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives (CCAPEX), les commissions de médiation Droit Au Logement (DALO).

La mise en œuvre de partenariats doit permettre de réaliser les missions décrites plus haut et d'atteindre notamment les objectifs suivants :

- Impliquer les créanciers, les faire participer activement à l'amélioration des situations financières des personnes ;
- Améliorer les dynamiques territoriales entre les acteurs, notamment dans le cadre d'un comité local dédié à l'animation du réseau PCB et de ses partenaires : Etat, collectivités territoriales, acteurs publics et privés locaux, associations, etc. ;
- Offrir un service de proximité non stigmatisant ;
- Faciliter l'accès aux droits et au droit.

Sur la base de ces partenariats, les PCB favorisent les actions « hors-les-murs » afin d'améliorer l'accessibilité des PCB et de ne pas stigmatiser l'accompagnement qu'ils proposent. Cela peut notamment prendre la forme de permanences au sein des locaux d'un employeur, sous réserve des partenariats avec ceux-ci, de mise à disposition de documents d'informations dans les locaux de MSAP ou d'intervention d'éducation budgétaire en milieu scolaire. Les partenaires publics, privés et associatifs du territoire sont des **prescripteurs** pour les PCB : ils orientent les personnes, avec leur

accord, qui leur semblent en besoin vers les PCB (besoin de conseils et/ou d'informations, difficultés financières), et/ou des « **ressources »** : les PCB peuvent orienter les personnes suivies pour ouvrir des droits et/ou effectuer des démarches[4].
Les conditions et modalités de prescriptions par les partenaires de l'action sociale sont à cadrer sur chaque territoire[5] en veillant à la complémentarité de leurs actions et de celles du PCB.

Des procédures d'orientation et de suivi peuvent être mises en place entre les PCB et leurs prescripteurs, en utilisant des outils communs (fiche de pré-diagnostic, fiche de suivi, fournis dans la boîte à outils des PCB).
Toute transmission d'information doit être validée au préalable par la personne accompagnée.

Un modèle fiche de liaison sera fourni dans la boîte à outils des PCB ; il permet à un partenaire d'orienter une personne vers un PCB après avoir réalisé un premier diagnostic attestant l'utilité d'une orientation vers un PCB.

Créanciers et employeurs peuvent aussi s'ils le souhaitent tisser des partenariats avec des groupes de PCB (les PCB d'une région ou d'un réseau), prévoyant des prestations spécifiques.

1.2.6 Organiser des sessions collectives d'information et d'accompagnement

L'objectif des sessions est d'offrir une alternative ou un complément à l'accompagnement budgétaire individuel. Elles apportent de l'information, des conseils, permettent de l'échange sur des problématiques, et permettent aux personnes d'échanger entre elles dans le cadre de petits groupes. Elles ne doivent pas être imposées aux personnes et s'adressent en priorité aux personnes suivies au sein du PCB. Elles peuvent être ouvertes à des personnes suivies par d'autres PCB sur accord de l'organisateur(trice). Les sessions peuvent être organisées conjointement par plusieurs PCB.

Chaque PCB organise une session collective d'information et d'accompagnement au moins deux fois par an. La participation à ces sessions, ou à celles qui sont organisées dans d'autres structures et dont il a connaissance, est proposée aux personnes pour qui ce format semble adapté. Ces personnes sont libres de les accepter ou non.

Un « socle » d'informations collectives est proposé par le PCB, que ces derniers réalisent eux-mêmes les actions ou non. Le PCB peut accueillir des intervenants extérieurs et intervenir à l'extérieur de ses locaux.

[4] Par exemple, l'action sociale de la Sécurité sociale des indépendants peut être saisie d'une demande de remise gracieuse de cotisations dues par un indépendant qui a traversé une période difficile. Celle de l'assurance vieillesse peut cofinancer l'adaptation d'un logement à un occupant âgé. L'ADIL peut être interrogée gratuitement par un ménage qui risque un litige avec son bailleur. Une demande de logement social peut être déposée pour un salarié, en lien avec les services locaux d'Action Logement. Le CROUS peut être sollicité pour garantir des impayés de loyers. Le Conseil départemental peut être sollicité au titre du fonds de solidarité logement, etc.
[5] Lorsqu'ils ne sont pas eux-mêmes labellisés PCB.

Le socle d'informations collectives peut porter sur les thèmes suivants : la gestion de son budget, la gestion des projets ou des coups durs (accidents de la vie), les économies d'énergie dans le logement, l'utilisation d'un compte bancaire et des moyens de paiement, les assurances, la prévention et le traitement du surendettement, le crédit et le microcrédit, l'épargne. Elles s'appuient sur des situations concrètes et suivent un format pédagogique libre.

Les supports d'information disponibles sur ces sujets sont mis à disposition des PCB sur le portail « Mes questions d'argent ». Il s'agit de documents réalisés par la Banque de France dans le cadre de ses missions et par les partenaires du réseau des PCB.

1.2.7 Remonter des données d'activité

Les PCB doivent renseigner chaque année les indicateurs du rapport d'activité type annexé à la convention financière qu'ils concluent avec les services de l'Etat.

Le rapport d'activité sert de base à une enquête régionale réalisée au plus tard au 31 janvier de l'année N+1 pour l'activité de l'année N. Les structures labellisées répondent à l'enquête de manière complète et tiennent leurs données d'activité à disposition des services de l'Etat.

Le rapport est constitué d'indicateurs de suivi national permettant de **mesurer l'activité, la finalité, les objectifs et les résultats du réseau.**

Les candidats sont informés qu'outre les remontées d'information annuelles, l'Etat pourra demander des évaluations spécifiques ; demandant la remontée d'autres indicateurs et informations tant sur le plan quantitatif que qualitatif.

1.2.8 Suivre un cursus obligatoire de sensibilisation, information ou formation

L'objectif de ces sessions d'acquérir le socle minimum de compétences et de partager les mêmes pratiques. Ainsi, tous les membres de l'équipe du PCB amenés à intervenir auprès de la personne accompagnée - pour des actes métiers autres que l'accueil et la prise de rendez-vous - doivent avoir suivi ou devront suivre une session sur les thèmes suivants :

- L'accueil de publics en difficultés, notamment la technique dite de l'écoute active ;
- La gestion budgétaire, la gestion des accidents de la vie ;
- L'utilisation d'un compte bancaire et des moyens de paiement ;
- Le surendettement et l'inclusion bancaire ;
- La relation bancaire, l'épargne et l'assurance ;
- Le maillage territorial de l'accès aux droits ;
- Le crédit / microcrédit.

Pour l'ensemble de ces thèmes - ou tout autre qu'ils souhaiteraient aborder, telles que les économies d'énergie dans le logement - les PCB peuvent recourir à l'offre de formation des différents acteurs intervenant en matière d'éducation financière et aux outils disponibles dans la boîte à outils PCB.

Les sessions d'informations délivrées par la Banque de France peuvent également permettre d'atteindre cet objectif de formation pour les thèmes listés ci-dessus, excepté pour ce qui concerne la gestion budgétaire et l'accès aux droits.

La durée des formations doit être suffisante pour que le personnel, salarié ou bénévole, dédié à l'activité PCB détienne les compétences nécessaires à la mise en œuvre des actes métiers prévus au présent cahier des charges.

Les personnes déjà formées doivent suivre des sessions régulières de mise à jour de leurs compétences.

2 . Soutien financier au réseau PCB

2.1 Forfait financier

Un forfait financier de 15 000€ par an est attribué à chaque structure labellisée sur la base d'une convention pluriannuelle de trois ans.

2.2 Modalités conventionnelles

Ce forfait fait l'objet d'une convention pluriannuelle passée entre l'Etat et le gestionnaire de la structure porteuse du label PCB.

Le constat du non-respect du cahier des charges du label PCB peut entraîner le retrait temporaire ou définitif du label et des financements associés ainsi que leur remboursement.

3 . Dossier de candidature

Les dossiers de candidatures doivent être transmis au plus tard le vendredi 24 mai à 12h (heure de France hexagonale) par envoi électronique ou postal, le cachet de La Poste faisant foi, à votre Préfecture régionale.

Le dossier de candidature doit comporter le tableau figurant en annexe 1 dûment rempli ainsi que les pièces obligatoires suivantes :

- Lettre présentant la structure et sa capacité à intégrer le dispositif des PCB ou à s'y conformer dans un délai de six mois après notification de la décision de labellisation (expertise, compétences développées, partenariats mis en place, accessibilité, intégration dans son organisation habituelle de l'ensemble des missions PCB et réalisation des actes métiers, file active potentielle….) : la lettre doit être obligatoirement signée du représentant légal de la structure se positionnant favorablement par rapport à l'appel à manifestation d'intérêt et indiquant son engagement, sous forme d'engagement sur l'honneur, à respecter l'ensemble des exigences du cahier des charges ;

- Un Cerfa n°12156*05 de demande de subvention (https://www.service-public.fr/associations/vosdroits/R1271), avec signature de la partie « 7. Attestations »;

- Informations financières : transmission des comptes de résultat et bilans financier des trois derniers exercices, s'ils ont été établis, ou d'un descriptif des ressources et des charges de la structure ; transmission d'un descriptif des charges et ressources prévisionnelles de la structure. Ce point ne concerne pas les CCAS et les autres établissements publics ;

- Rapports d'activités 2017 et 2018 (si disponibles) ;

- Eventuels conventions ou projets de conventions partenariales avec des acteurs de l'accès aux droits, des employeurs, des créanciers locaux, incluant les mentions RGPD idoines ;

- Tout témoignage ou contribution de partenaires territoriaux sur l'envergure, l'expertise et sur les résultats de l'activité de la structure – facultatif.

Une structure PCB peut être labellisée même si elle ne dispose pas de personnalité juridique propre dès lors qu'elle remplit l'ensemble des exigences du présent cahier des charges et qu'elle dépose une candidature dédiée pour un projet sur un territoire donné. Une même entité juridique peut donc porter plusieurs PCB sur un département. Une tête de réseau ne peut pas être labellisée pour l'ensemble de son réseau. Les conventions de financement sont conclues entre les services déconcentrés de l'Etat et l'entité juridique à laquelle est rattachée la structure PCB labellisée.

3.1 Cas des PCB expérimentaux

Les candidatures des entités ayant participé à l'expérimentation en tant que « PCB 1 » et souhaitant disposer du nouveau label PCB peuvent faire acte de candidature. Elles seront labellisées en priorité sur la base d'une déclaration sur l'honneur d'engagement au respect du cahier des charges. Les documents mentionnés au point 3 ne sont pas requis pour les PCB 1 expérimentaux.

Les entités ayant participé à l'expérimentation en tant que « PCB 2 » suivent la procédure prévue au présent appel à manifestation d'intérêt dans les conditions de droit commun.

3.2 Procédure de sélection des projets

Les services de l'Etat dans la région sélectionnent les candidats qui répondent à l'ensemble des critères prévus au présent cahier des charges ou qui s'engagent à s'y conformer dans un délai de 6 mois après notification de la décision de labellisation.

La sélection des entités lauréates du label se base sur un maillage équilibré du territoire. Elle veille à prendre en compte les critères d'accessibilité et de diversité des structures. Elle prend en compte la file active de la structure, constatée ou prévue, au regard des besoins territoriaux identifiés par les services de l'Etat, en se basant notamment sur le taux de surendettement de la population et le taux de pauvreté (chiffres Insee et Banque de France).

Le nombre de structures par région est prédéfini en annexe 1. Il convient de prioriser la labellisation des entités qui répondent le mieux au cahier des charges et qui permettent une couverture adéquate du territoire, en prenant en compte les contraintes en termes de mobilité.

Tous les candidats seront avertis par courriel des résultats de l'appel à manifestation d'intérêt pour leur région. Les décisions de labellisation sont notifiées par courrier aux candidats retenus. Elles sont accompagnées de la convention financière triennale conclue avec les services de l'Etat chargés de la cohésion sociale dans le département, qui doit être signée par le représentant légal de la structure.

Annexes

Annexe 1 : Tableau de candidature au label Point Conseil Budget

Intitulé du projet (structure PCB)				
Nom de l'entité juridique porteuse si différente* : Dénomination développée et sans abréviation				
Sigle *(acronyme)* **:**				
Territoire couvert				
Activité principale :				
Statut juridique * : Cocher la case correspondante	☐ Groupement associatif	☐ Entreprise sociale		
	☐ Association	☐ Autre, préciser :		
Adresse * :				
Code postal * :				
Ville * :				
Pays * :				
Téléphone * :				
Nom-prénom du président/ de la présidente :			**Courriel :**	
Nom-prénom du directeur/de la directrice:			**Courriel :**	
Nombre de salariés :			**En ETP :**	
Nombre de bénévoles :			**En ETP :**	
Réseau(x) d'affiliation :				
Nom du chef de projet/de la cheffe de projet * :				
Prénom * :				
Courriel * :				
Téléphone * :				

Capacité de traitement prévisionnelle (nb de dossiers par an, *il peut s'agir d'une fourchette (estimation basse / estimation haute)*

2019 :

2020 :

2021 :

Services PCB couverts	☐ Accueil physique du public (en plus du traitement des messages électroniques et de l'accueil téléphonique) ☐ Accompagnement budgétaire, ☐ Accompagnement vers l'ouverture de droits, ☐ Accompagnement dans le cadre d'une procédure de surendettement, ☐ Intervention auprès des créanciers
Site(s) d'accueil physique du public	
Recrutements et/ou formations de personnels qui participeraient au fonctionnement du PCB éventuellement prévus au cours de la période	Recrutements (précisions à apporter dans le dossier) : Oui / Non Formations : Oui / Non (précisions à apporter dans le dossier)
Partenaires susceptibles d'orienter des personnes en difficultés financières vers la structure et partenariats permettant l'orientation par la structure	
Nouveaux partenariats envisagés sur le territoire susceptibles d'orienter des personnes en difficultés financières vers la structure et nouveaux partenariats envisagés permettant l'orientation par la structure	
Coûts de fonctionnement estimés	*N.B. : il peut s'agir d'une fourchette (estimation basse / estimation haute)*
Partenaires créanciers	
Partenariats en cours et/envisagé avec des créanciers	

Annexe 2 : Mention obligatoire protection des données personnelles

Le Point Conseil Budget …… procède à un traitement de vos données personnelles pour [finalités du traitement] ……, sur le fondement de l'article 6.1.a du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement général sur la protection des données, ou RGPD).

Les données suivantes : …… sont enregistrées et conservées [durée de conservation] et ne peuvent être communiquées qu'aux destinataires suivants : ……

Conformément au RGPD et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (loi informatique et libertés), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données.

Vous pouvez également demander la limitation du traitement de vos données ou retirer votre consentement au traitement de vos données à tout moment.

Vous pouvez exercer ces droits, en vous adressant par mail à …… [boite fonctionnelle du PCB] ou par courrier à ……

Vous disposez d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, si vous considérez que le traitement de données à caractère personnel vous concernant constitue une violation du règlement général sur la protection des données et de la loi informatique et libertés.

Pour procéder au traitement de vos données, votre consentement est nécessaire.

☐ *J'accepte que le Point Conseil Budget ……, procède au traitement de mes données aux fins et selon les modalités qui m'ont étés communiquées*.

Date et signature :

LABEL « POINT CONSEIL BUDGET »
Appel à manifestation d'intérêt 2019 | Cahier des charges