



Ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes

Direction générale de la
cohésion sociale
Service des politiques sociales et
médico-sociales

Personne chargée du dossier :
Alice Clérici, chef de projet
tél. : 01 40 56 88 70
mél. : alice.clerici@social.gouv.fr

La ministre des affaires sociales, de la santé
et des droits des femmes
à

Mesdames et Messieurs les préfets des régions
Alsace Lorraine Champagne-Ardenne,
Nord-Pas-de-Calais Picardie, Ile-de-France, Midi-
Pyrénées Languedoc-Roussillon

Copie :

- Mesdames et Messieurs les préfets de département
des régions Alsace Lorraine Champagne-Ardenne,
Nord-Pas-de-Calais Picardie, Ile-de-France, Midi-
Pyrénées Languedoc-Roussillon
- Madame la directrice régionale et départementale de la
jeunesse, des sports et de la cohésion sociale de la
région Alsace Lorraine Champagne-Ardenne
- Messieurs les directeurs régionaux de la jeunesse, des
sports et de la cohésion sociale des régions
Nord-Pas-de-Calais Picardie, Ile-de-France, Midi-
Pyrénées Languedoc-Roussillon

Mesdames et Messieurs les directeurs régionaux des
finances publiques Alsace Lorraine Champagne-
Ardenne, Nord-Pas-de-Calais Picardie, Ile-de-France,
Midi-Pyrénées Languedoc-Roussillon

INSTRUCTION N° DGCS/ 2015/359 du 31 décembre 2015 relative à l'expérimentation des points
conseil budget menée dans quatre régions pendant l'année 2016
Date d'application : immédiate

Classement thématique : prévention du surendettement, professions sociales
Examinée par le COMEX, le 14 janvier 2016
Publiée au BO : non
Déposée sur le site circulaire.legifrance.gouv.fr : non

Résumé : Dans le cadre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, un réseau de points conseils budget (PCB) destiné à accompagner les publics qui font face à des difficultés financières sera expérimenté dans quatre régions pendant toute l'année 2016.

Ce label est porté par des structures préexistantes, pour l'essentiel sociales, généralistes (PCB1) et spécialistes (PCB2). Celles-ci sont dotées d'outils communs et appelées à travailler ensemble et avec les acteurs de leurs territoires.

Les préfets des régions concernées nommeront un référent au sein de la DR-D-JSCS. Ils réuniront un comité de pilotage préparé par ce référent chargé de suivre l'expérimentation et de renforcer les partenariats locaux. Dans ce cadre, les DR-D-JSCS mobiliseront les DDCS/DDCSPP de leur région et suivront le déroulement de l'expérimentation en lien avec elles.

Mots-clés : surendettement, inclusion sociale

Annexes :

- 1. Les actes réalisés par les PCB I et II**
- 2. Gestion locale du projet**
- 3. Liste des points conseil budget**

Diffusion : directions départementales de la cohésion sociale.

Dans le cadre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, le gouvernement a décidé d'expérimenter un réseau de points conseils budget (PCB) destiné à mieux orienter et accompagner les publics qui font face à des difficultés budgétaires et financières. Ce réseau est construit sur la base du volontariat, à partir des initiatives locales existantes, dans le but des les mettre en relation afin de mailler le territoire et de garantir un même niveau de traitement.

A l'issue de travaux conduits dans un cadre partenarial, les régions Alsace, Ile-de-France, Midi-Pyrénées et Nord-Pas-de-Calais ont été retenues comme sites expérimentaux, puis il a été décidé d'étendre l'expérimentation aux territoires des nouvelles régions. Cette expérimentation durera douze mois à compter de janvier 2016.

La présente instruction a pour objet de vous présenter l'expérimentation et de vous indiquer les actions que vous aurez à conduire dans ce cadre.

La liste des opérateurs qui ont été retenus dans votre région pour assurer les fonctions de points conseil budget (PCB) figure en annexe. Elle pourra être complétée par la suite.

Les actes exécutés par les PCB 1 et 2 sont détaillés en annexe I. Les PCB 1 correspondent à des opérateurs d'ores et déjà existants (par exemple une association ou un CCAS). Ils assurent auprès des personnes accueillies des missions de conseil et d'information. En s'inscrivant dans l'expérimentation, ils s'engagent à travailler avec les acteurs de leur territoire pour se faire connaître des personnes en difficultés financières et les convaincre de venir à eux. Ils doivent disposer des compétences requises et utiliser des outils communs construits pour mieux accompagner les personnes en difficultés. Ils s'engagent enfin à partager leurs résultats, dans le cadre d'un suivi et d'une évaluation.

Les PCB 2 ont pour rôle d'intervenir auprès de l'ensemble des créanciers concernés afin de rééquilibrer la situation budgétaire de la personne en situation de dettes multiples ou de dette complexe qui requiert une expertise juridique ou financière. Traitant, à titre principal et par téléphone, des situations qui leur sont adressées par des créanciers, les PCB 2 interviennent en amont afin d'éviter, lorsque cela est possible, le dépôt d'un dossier de surendettement. Ils sont financés par des créanciers et doivent au préalable prendre contact avec eux pour mettre en place des partenariats.

Les PCB 1 leur adressent également les personnes dont la situation requiert une expertise spécialisée. Dans tous les cas, la personne donne son accord avant d'être contactée par le PCB 2. La capacité des PCB 1 et 2 à opérer ensemble constitue l'un des enjeux forts de l'expérimentation.

La gestion du projet est à la fois locale et nationale. Aussi aurez-vous à conduire des actions localement. Parmi les contacts locaux utiles au succès de l'expérimentation figurent ceux qui seront tissés entre les PCB et les services déconcentrés de la DGFIP. La gestion locale du projet est précisée en annexe II.

Je vous demande de désigner un référent de l'expérimentation au sein de la DR-D-JSCS, dont vous communiquerez les nom et coordonnées au chef de projet national (cf. infra). Le référent sera notamment chargé de relayer localement le plan de communication pour informer professionnels et grand public dès le début de l'année 2016.

Si cela s'avère nécessaire, vos services alerteront la direction générale de la cohésion sociale des retards et difficultés relevés.

Vous installerez à réception de la présente instruction un comité de pilotage local auquel vous inviterez les opérateurs retenus dans la région. Ce comité de pilotage local a vocation à :

- assurer un suivi de l'expérimentation sur le territoire,
- contribuer à renforcer des partenariats locaux utiles au succès de l'expérimentation.

A cette fin, en plus des chefs de projets désignés par les PCB 1 et 2 en leur sein, vous inviterez les représentants des départements, DRFiP, DR-D-JSCS, DDCS ou DDCSPP et au moins un représentant de la Banque de France. L'agence nouvelle des solidarités actives (ANSA), qui intervient en appui aux PCB, pourra être sollicitée par le référent pour contribuer à la préparation de ces comités de pilotage.

Une fréquence de trois comités de pilotage régionaux au cours de l'année d'expérimentation paraît adaptée – un premier au mois de juin, un deuxième en septembre et un dernier en fin d'année ou début janvier 2017.

Au niveau national, l'ensemble des parties prenantes sera réuni au sein d'un comité de pilotage national à chaque étape clé du projet. Une mission a enfin été confiée à François Soulage, président du collectif Alerte, afin de constituer un comité de suivi chargé d'analyser les candidatures et d'émettre un avis sur leur conformité avec le cahier des charges, puis de suivre le déroulement de l'expérimentation en lien avec le groupe projet. Il représente les secteurs économique (banques et entreprises) et associatif.

Un groupe projet, composé des différentes administrations concernées (direction générale du Trésor, direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, direction générale de la cohésion sociale et secrétariat général à la modernisation de l'action publique) et de la Banque de France pilote la partie opérationnelle de l'expérimentation avec l'appui de l'agence nouvelle des solidarités actives. En son sein, la DGCS assume la fonction de chef de projet (alice.clerici@social.gouv.fr).

A l'issue d'une période d'expérimentation d'une année, une évaluation sera réalisée. Elle sera confiée aux inspections générales du ministère des affaires sociales et du ministère des finances et ses conclusions, dans votre région, feront l'objet du dernier comité de pilotage local que vous réunirez.

A terme, une tête de réseau nationale sera choisie. Elle animera le réseau des PCB, maintiendra son système d'information, diffusera en son sein outils et bonnes pratiques et en évaluera les résultats.

Pour la ministre et par délégation,

Le directeur général de la Cohésion sociale

Signé

J-P VINQUANT

Annexe I – Les actes réalisés par les PCB I et II

- **Les actes réalisés par les PCB**

Les PCB procèdent à un diagnostic initial de la situation de la personne, à l'issue duquel ils lui proposent l'une des orientations suivantes :

1. *Un accompagnement budgétaire, avec recherche d'ouverture de droits*

Cette orientation est recommandée lorsque la personne a besoin de conseils sans pour autant être en difficultés, ou lorsque cette action est susceptible de résoudre les difficultés qu'elle a décrites.

Un budget cible est élaboré par le PCB et la personne accompagnée. Sa mise en œuvre fait l'objet d'un suivi sur la durée.

2. *Une intervention auprès des créanciers, doublée d'un accompagnement budgétaire avec recherche d'ouverture de droits*

Cette orientation est recommandée lorsque les dettes d'un ménage ne permettent pas de dégager un reste à vivre minimal chaque mois alors qu'elle dispose d'une capacité de remboursement.

Dans ce cas le PCB propose un aménagement des dettes aux créanciers, que ceux-ci acceptent ou refusent. Lorsqu'une intervention auprès des créanciers est réalisée, cela ne constitue pas pour autant une intermédiation au sens de l'article L.519-1 du code monétaire et financier. Les documents qui en résultent (avenants aux contrats de prêts notamment) ne sont signés que par le débiteur et le représentant de chaque créancier.

En cas d'échec, il peut y avoir orientation vers le surendettement avec accompagnement budgétaire.

3. *L'accompagnement dans le cadre d'une procédure de surendettement, doublé d'un accompagnement budgétaire avec recherche d'ouverture de droits*

Cette orientation peut être recommandée lorsque la personne est manifestement dans l'impossibilité de faire face à ses dettes. Elle est conseillée par le PCB pendant la procédure. A l'issue de celle-ci, la prise en charge devient un accompagnement budgétaire (cf. 1) qui vise à éviter un nouveau dépôt de dossier de surendettement.

- **Les PCB1**

Les PCB 1 mettent en œuvre les orientations (1) et (3) (accompagnement budgétaire après le cas échéant procédure de surendettement). Certains PCB1 mettront en œuvre l'orientation (2) en intervenant auprès des créanciers, mais cela restera rare et pour l'essentiel réservé aux cas simples. Exceptionnellement, ils ne prendront pas en charge directement l'accompagnement au surendettement et s'appuieront sur une structure partenaire pendant la procédure.

Les opérateurs labellisés PCB1 existent déjà. Il s'agit pour l'essentiel d'associations et de CCAS. Le réseau des UDAF est notamment mobilisé pour participer à l'expérimentation. Ils interviennent sur un territoire au minimum communal, au maximum départemental. Ils doivent être en mesure d'assurer un accueil physique et téléphonique, y compris pour des personnes qui travaillent.

Le label PCB1 ne donne pas lieu à l'attribution de financements supplémentaires, car ces opérateurs accueillent et conseillent déjà les publics en difficultés financières. Il leur donne

accès à des outils de travail et leur permet de s'insérer dans un réseau pour améliorer le service rendu. Ils ont notamment accès au système d'information du réseau. Ils doivent disposer des compétences requises et utiliser ces outils communs pour accompagner les personnes en difficultés. Ils s'engagent enfin à partager leurs résultats, dans le cadre d'un suivi et d'une évaluation.

En s'inscrivant dans l'expérimentation, les PCB1 s'engagent à travailler avec les acteurs de leur territoire pour se faire connaître des personnes en difficultés financières et les convaincre de venir à eux. Ces acteurs sont donc des « adresseurs » de personnes en difficultés. Ce maillage territorial leur permet d'orienter les personnes en difficultés vers des partenaires, qui sont des « ressources » au service des personnes en difficultés financières. Ainsi, le département gestionnaire du fonds de solidarité logement et l'ADIL seront selon les cas « adresseurs » ou « ressources ».

- **Les PCB2**

L'accueil physique et le maillage territorial de proximité distinguent nettement les PCB1 des PCB2. Ces derniers ne disposent en général pas d'un tel maillage et n'assurent qu'un accueil téléphonique. Les compétences juridiques et financières qu'ils mettent à la disposition des publics en difficultés sont en revanche plus spécialisées que celles des PCB1.

Les PCB 2 peuvent mettre en œuvre les orientations (1), (2) et (3). Ils ont pour principal rôle de mettre en œuvre l'orientation (2) en intervenant auprès de l'ensemble des créanciers pour rééquilibrer la situation budgétaire d'une personne en situation de dettes multiples et/ou complexes.

Il s'agit pour l'essentiel d'associations. Les PCB2 sont financés par leurs partenaires créanciers. Ces derniers proposent à leurs clients en difficultés de bénéficier des services du PCB2. Après avoir recueilli cet accord, le créancier prend rendez-vous avec le PCB2 pour le compte de son client via le système d'information du réseau. Il prend en charge le coût de ce dossier.

Les PCB 1 adressent également aux PCB2 les personnes orientées vers une intervention auprès des créanciers après avoir recueilli leur accord.

De même, un PCB2 peut après accord transmettre un dossier à un PCB1, notamment lorsqu'il observe que l'accompagnement budgétaire au long cours nécessite un accueil physique.

La capacité des PCB 1 et 2 à opérer ensemble constitue l'un des enjeux de l'expérimentation.

Il en va de même de la mise en place de partenariats solides entre PCB2 et créanciers, eux aussi fondés sur une confiance mutuelle. Cette confiance est indispensable pour que les créanciers acceptent très rapidement les propositions de réaménagement de dettes qui leur sont soumises.

Annexe II – Gestion locale du projet

La gestion locale du projet repose sur les préfets des quatre régions, les DR-D-JSCS et les PCB 1 et 2. Les DDCS, la Banque de France et les services de la DGFIP y participent également.

- *La gestion du projet par chaque PCB*

Chaque PCB a confié la responsabilité des travaux menés en 2016 à un chef de projet désigné en son sein.

- *La désignation d'un référent en DR-D-JSCS*

Le référent sera notamment chargé de relayer localement le plan de communication pour informer professionnels et grand public dès le début de l'année 2016.

Si cela s'avère nécessaire, il alertera le chef de projet national des retards et difficultés relevés.

Son rôle principal sera de mobiliser les DDCS pour que celles-ci viennent en appui aux PCB1 dont le maillage territorial doit être complété et/ou renforcé. Il suivra avec elles l'avancement de ces travaux locaux. Parmi les contacts locaux utiles au succès de l'expérimentation figurent ceux qui seront tissés entre PCB (1 et 2) et :

- les trésoreries locales,
- les départements,
- les ADIL,
- les bailleurs et leurs représentants,
- les CCAPEX,
- les commissions de surendettement,
- les agences bancaires du territoire,
- les opérateurs de téléphonie et énergéticiens,
- les CAF et caisses de la MSA,
- les caisses qui organisent des sessions de préparation à la retraite,
- Les ressources locales de formation et d'information des personnels et bénévoles des PCB (Banque de France, finances et pédagogie, etc.).
- les maisons de services au public, les mairies, caisses des écoles, CCAS et CIAS, ainsi que les associations du territoire (Croix rouge, secours catholique, épiceries solidaires, restaurants du cœur, Emmaüs, secours populaire, PIMMS, FACE, etc.),
- les structures locales compétentes en matière de microcrédit,
- les chambres des métiers, de l'agriculture, du commerce et de l'industrie,
- les représentants locaux des employeurs (CGPME, MEDEF, UPA),
- les directions des ressources humaines des employeurs locaux,
- les mutuelles et assurances complémentaires santé et retraite,
- les études notariales, les huissiers,
- les tribunaux de grande instance (juges aux affaires familiales),
- les hôpitaux et EHPAD...

Cette liste n'est pas exhaustive et dépend des acteurs présents sur les territoires.

- *Le comité de pilotage régional*

Les préfets de régions installeront un comité de pilotage régional. Celui-ci aura vocation à :

- assurer un suivi de l'expérimentation sur le territoire,
- contribuer à renforcer des partenariats locaux utiles au succès de l'expérimentation.

A cette fin, en plus des chefs de projets désignés par les PCB 1 et 2, les préfets de régions inviteront les représentants des départements, DRFiP, DR-D-JSCS, DDCS ou DDCSPP, au moins un représentant de la Banque de France et le cas échéant d'autres acteurs du territoire régional dont l'action est importante pour les PCB.

L'agence nouvelle des solidarités actives (ANSA) interviendra en appui aux PCB 1 et 2 pendant toute l'année 2016. Aussi pourra-t-elle être sollicitée pour contribuer à la préparation de ces comités de pilotage.

Une fréquence de trois comités de pilotage régionaux au cours de l'année d'expérimentation paraît adaptée – un premier au mois de juin, un deuxième en septembre et un dernier en fin d'année ou début janvier 2017.

Annexe III
Liste des PCB dans les quatre régions d'expérimentation

I. Alsace-Lorraine-Champagne-Ardennes

- PCB1 :
 - CCAS de Reims
 - CCAS du Pays de Niederbronn-les-Bains
 - CRESUS Porte de France (Strasbourg)
 - CRESUS Lorraine-Moselle
 - CRESUS Lorraine-Vosges
 - Fondation agir contre l'exclusion (FACE) Alsace
 - FACE Vosges
 - UDAF 51
 - UDAF 67
 - UDAF 68

- PCB2 :
 - Association pour la fondation CRESUS

II. Ile-de-France

- PCB1 :
 - CCAS de Dammary-lès-Lys
 - CCAS de Nanterre
 - Crédit Municipal de Paris
 - CRESUS Paris – Ile-de-France
 - Association PIMMS d'Anthony
 - UDAF 91
 - UDAF 93
 - UDAF 95

- PCB2 :
 - Crédit municipal de Paris
 - Association pour la fondation CRESUS (depuis la plateforme de Strasbourg)

III. Midi-Pyrénées-Languedoc-Roussillon

- PCB1 :
 - CCAS de la Ville d'Agde
 - CCAS de Montpellier
 - CCAS de Tournefeuille
 - Conseil départemental du Tarn-et-Garonne
 - GérantoSud – CRESUS Montpellier
 - CRESUS Toulouse
 - UDAF 11
 - UDAF 31
 - UDAF 48
 - UDAF 66

- PCB2 :
 - Association ADAC
 - Association pour la fondation CRESUS (depuis la plateforme de Strasbourg)

IV. Nord-Pas-de-Calais-Picardie

- PCB1 :
 - Association PIMMS de Valenciennes
 - Association PIMMS Arthois-Gohelle
 - Association Blanzly Pourre
 - CCAS de Dunkerque
 - CCAS de Lomme
 - Association Bartholomé Masurel (Lille) en partenariat avec AD3S Roubaix et Cessur Pas-de-Calais
 - FACE Calaisis
 - FACE Flandre maritime
 - FACE Thiérache
 - Point service aux particuliers et aux entreprises (PSPE) de la métropole lilloise
 - UDAF 59
 - UDAF 60
 - UDAF 62
 - UDAF 80- association Cyprès

- PCB2 :
 - FACE Calaisis
 - Association point Passerelle Nord-de-France (accès aux clients de Crédit Agricole)
 - Association pour la fondation CRESUS (depuis la plateforme de Strasbourg)