

Appel à candidature

Expérimentation des points Conseil Budget

Septembre 2015

Cet appel à candidatures est ouvert à toutes les structures qui entrent dans le cadre défini par le présent document.

Les dossiers de candidatures devront être retournés pour le **mercredi 11 novembre 2015** à 20h00

par messagerie électronique à l'adresse suivante : dgcs-planpauvreté@social.gouv.fr

Les structures retenues seront annoncées en décembre 2015 pour une expérimentation sur 4 territoires de janvier 2016 à janvier 2017.

Sommaire

Introduction.....	3
1. Objets	4
1.1 Objectif général	4
1.2 Impact du projet pour les structures qui deviennent PCB	4
1.3 Mise en œuvre d'une démarche qualité	5
2. Cadrage.....	7
2.1 Les structures candidates	7
2.1.1 Types de structures	7
2.1.2 Implantation géographique et insertion dans leur environnement	8
2.2 Le calendrier de l'expérimentation	8
2.3 Le déroulement de l'expérimentation	9
2.3.1 L'appui de l'ANSA avant le dépôt des candidatures.....	9
2.3.2 Le choix des structures	9
2.3.3 La gestion du projet une fois les candidats choisis	10
3. Description des PCB1 et PCB 2	11
3.1 Le réseau de PCB	11
3.1.1 Les services rendus par la tête de réseau.....	11
3.1.2 Les services rendus par les PCB 1 et 2	11
3.1.3 Les interventions respectives des PCB 1 et 2	13
3.2 L'organisation et les actes métier du PCB1	14
3.2.1 Organisation	14
3.2.2 Les actes métiers des PCB1	15
3.2.3 Exemples de compétences recommandées en PCB1.....	21
3.3 L'organisation et les actes métier du PCB2	22
3.3.1 Organisation du PCB2.....	22
3.3.2 Orientation d'une personne par un apporteur de dossier vers un PCB 2.....	23
3.3.1 Les actes métiers des PCB2	24
3.3.1 Exemples de compétences recommandées en PCB2.....	25
3.3.2 Les partenariats avec les créanciers apporteurs de dossiers	26
3.3.3 Financement par les créanciers apporteurs de dossiers.....	27
4. Cadres de restitution pour les candidats PCB1 et PCB2.....	28

Introduction

La feuille de route du gouvernement dans le cadre du plan national de lutte contre la pauvreté inclut l'expérimentation d'un réseau de « points conseil budget » (PCB).

De nombreux travaux ont été consacrés à ce que pourrait être un tel réseau (rapport du groupe de travail « inclusion bancaire et lutte contre le surendettement » présidé par F. Soulage , rapport « préfiguration des points conseil budget » du groupe de travail présidé par MM. Comolet et Lhuissier , rapport de l'Ansa « Etat des lieux des dispositifs existants ») et, depuis décembre 2014, des travaux de description du réseau à expérimenter ont été conduits dans un cadre partenarial (associations, créanciers, institutions, etc). Le présent document en est issu.

En termes de méthode, le choix a été fait d'une co-construction par les parties-prenantes, accompagnées par les pouvoirs publics. Il ne s'agit donc ni d'un marché public par lequel l'Etat achèterait des prestations, ni d'une création réglementaire – les professionnels ont au contraire décrit ce qu'ils souhaitaient soumettre à expérimentation. Le cadre, proposé par le présent document, permet à ces mêmes professionnels de se positionner dans l'expérimentation, d'y candidater dans des conditions décrites ci-après. Par définition, ce cadre permet l'expérimentation mais pourra être modifié en fonction des résultats de celle-ci dans la perspective de la généralisation.

1. Objets

1.1 Objectif général

Le présent cahier des charges s'inscrit dans l'objectif général de prévention du surendettement, de la détection le plus en amont possible des publics touchés par des difficultés financières et de l'amélioration durable de la situation budgétaire de personnes en difficulté financière.

Il s'agit de viser un public large (personnes qui ne sont souvent pas suivies par des travailleurs sociaux), car il s'agit de mettre en avant la prévention des difficultés budgétaires, le conseil et l'éducation budgétaire et financière, en amont des procédures légales de surendettement

Plusieurs défis s'attachent à cette expérimentation :

- décrire précisément l'offre de services du réseau (actes métiers et compétences) ;
- partir de ce qui existe déjà pour le fédérer, le mettre en valeur, le faire connaître, et le généraliser là où des manques apparaîtraient ;
- tester une gamme de services, de compétences et d'organisation, en direction de publics variés, en fonction de leurs besoins ;
- faire travailler ensemble des métiers jusque-là séparés ou insuffisamment coordonnés (exemple : banques et travail social...) dans une logique de réseau ;
- piloter et évaluer l'impact des interventions du réseau ;
- mieux appréhender les profils et les besoins ;
- dégager les conditions d'une généralisation.

Ces défis s'inscrivent dans une stratégie globale d'information, de conseil, d'éducation et de capacités de maîtrise budgétaire de la population, mais aussi de montée en compétences de professionnels et des organisations : mieux détecter les besoins, mieux les qualifier, mieux y répondre...

1.2 Impact du projet pour les structures qui deviennent PCB

Participer à l'expérimentation en tant que PCB retenu permet aux structures qui se porteront candidates :

- a) de mieux servir un public déjà accueilli ou d'atteindre des publics nouveaux, dans une logique de parcours ; de bénéficier de plus grandes légitimité, visibilité et crédibilité auprès du public et des partenaires (l'appellation PCB garantit une certaine qualité de service, cf. infra) ;
- b) de confronter et de moderniser ses pratiques professionnelles au sein d'un réseau de partenaires, en s'inscrivant dans un projet national ;
- c) de bénéficier d'outils et de méthodes de travail, de contribuer à valider et à améliorer ces outils permettant un accompagnement efficace des publics ciblés.

1.3 Mise en œuvre d'une démarche qualité

L'expérimentation s'inscrit dans les principes suivants, qui auront vocation à nourrir une démarche qualité. Ils figurent dans l'appel à candidature comme éléments de compréhension de la démarche.

- Mal-endettement et surendettement sont pour nos concitoyens et la société toute entière des situations destructrices qu'il convient de prévenir et de combattre notamment par des actions d'information, de prévention, de réparation qui, ensemble, constituent un véritable accompagnement budgétaire des personnes ;
- Cet accompagnement n'est efficace que s'il est réactif, non-stigmatisant, et s'il repose sur le respect et la responsabilité mutuelle.

La démarche-qualité vise à garantir le respect de la liberté de choix, un parcours individualisé, la mise à disposition de moyens efficaces et adaptés aux situations, et enfin une qualité de service attestée par des livrables.

Objets de la démarche-qualité mise en œuvre au travers du présent appel à candidature

- garantir et attester l'homogénéité et la qualité de l'offre de service d'accompagnement PCB auprès des personnes ;
- permettre à celles-ci et aux partenaires ciblés par le nouveau dispositif d'identifier des opérateurs performants et ainsi faciliter le parcours des personnes et les partenariats.

Le principe de la démarche qualité est de poser des exigences qualitatives que le savoir-faire et la compétence des opérateurs d'accompagnement du parcours permettront d'atteindre, via l'offre de service et les livrables complets qu'ils proposeront.

Les exigences de la démarche se traduisent davantage par un niveau de qualité à atteindre que par des livrables attendus ou par le(s) processus permettant de les produire, même si les attendus métier renvoient à des compétences et à des organisations. Tel est le sens des candidatures.

- Cette démarche engage l'ensemble des partenaires
- Elle renvoie au savoir-faire des PCB pour lesquels elle prescrit les points-clés en termes de qualité de service, de qualité de livrables mais en laissant libre de la manière de servir les personnes accompagnées dans l'objectif de favoriser l'adéquation de ce service à leurs besoins ;
- Le PCB répond aux besoins des personnes sur son champ de compétence généraliste et dans le respect des attendus du réseau ; il a le devoir d'orienter les personnes accompagnées vers des expertises plus spécialisées ;
- Il doit donner une visibilité aux personnes accompagnées sur les délais et difficultés de leur parcours et leur apporter une information objective ;
- Il existe une solidarité entre tous les opérateurs PCB du parcours, s'agissant notamment de la performance globale : fluidité des parcours, sincérité des relations et mutualisation des résultats entre eux. Ces éléments se retrouvent dans les engagements de chaque opérateur d'accompagnement vis-à-vis des personnes accompagnées et des membres et partenaires du réseau.
- A travers l'adhésion au réseau, opérateurs et partenaires se donnent les moyens – via la tête de réseau notamment – d'évaluer et améliorer leurs pratiques et outils.

Les aspects suivants seront notamment attendus du PCB, en tenant compte de la nature de la candidature (PCB1 ou PCB2):

- Maîtrise globale du contenu et des exigences du réseau sur l'ensemble des phases-métiers exercées. Chaque PCB informe et tient à disposition des personnes accompagnées toute la documentation relative au réseau des PCB.
- Adéquation missions/moyens : le PCB sait piloter et rendre compte de l'ordonnancement de ses ressources (saliés et bénévoles) et de l'engagement de ses moyens pour accomplir les actes professionnels conformément aux attendus du réseau. Ses équipes sont encadrées et suivies au plus près des objectifs du PCB. Le PCB s'assure notamment de la cohérence et de la correspondance entre les compétences dont disposent ses intervenants (formation, expérience professionnelle) d'une part et les besoins des personnes susceptibles d'être

accompagnées dans le cadre et conformément aux exigences de qualité du réseau d'autre part.

- Professionnalisme : le PCB évolue dans le champ du conseil budgétaire et est réactif vis-à-vis des diverses évolutions législatives, réglementaires, économiques, territoriales permettant d'améliorer la qualité de service.
- Suivi des parcours : le PCB garantit, pour le ou les phase(s) métier(s) pour la(es)quelle(s) il a obtenu la reconnaissance de sa candidature comme PCB 1 et /ou PCB 2, le recueil et la validité de l'ensemble des données relatives au parcours des personnes accompagnées.
- Traçabilité des données : le PCB doit disposer, pour les personnes accompagnées, d'un dossier lui permettant à tout moment de justifier de son activité. Ces éléments nourrissent le travail collectif d'évaluation.
- Mesure de la satisfaction « client » : le PCB est en mesure d'évaluer régulièrement la satisfaction des personnes qu'il a accompagnées comme des partenaires qu'il a sollicités.
- Orientation en cas d'échec : en cas d'échec et de rupture, le PCB s'assure par tous moyens adaptés que la personne accompagnée dispose des informations nécessaires à la poursuite ou à la reprise d'un parcours.
- Insertion dans son environnement : le PCB ne travaille pas seul, il a des partenaires locaux qui confortent ses interventions (par exemple : un créancier ou une association adressant des personnes en difficulté financière après un premier échange avec elles, ou une structure prenant en charge l'ouverture des droits si le PCB ne le fait pas).

Des indicateurs seront définis et suivis au cours de l'expérimentation pour mesurer les interventions mises en œuvre, les impacts attendus, l'efficacité et la réussite des solutions proposées.

2. Cadrage

2.1 Les structures candidates

2.1.1 Types de structures

Lors des travaux préparatoires, il a été considéré que le secteur actuel de l'action sociale (associative, publique) travaillant en particulier sur les actions d'ouverture de droit, conseil budgétaire, accompagnement au surendettement avait vocation à candidater en tant que PCB 1.

En revanche des compétences spécifiques sont attendues pour l'exercice au sein des PCB 2 des missions d'intervention auprès des créanciers.

Enfin, il convient de rappeler que le réseau des PCB s'inscrit dans une logique non lucrative .

Peuvent par conséquent être retenues pour faire partie du réseau des PCB les structures ayant un projet de PCB à but non-lucratif (associations, CCAS ...) et démontrant qu'elles possèdent déjà les compétences, les ressources et les partenariats décrits dans l'appel à manifestation d'intérêt ou qu'elles seront en mesure de développer ces aspects au cours du premier trimestre de l'expérimentation.

Les candidats devront être implantés dans l'un des territoires d'expérimentation spécifiés dans l'appel à manifestation d'intérêt.

Ils devront d'ores et déjà disposer d'un budget de fonctionnement s'ils envisagent d'être PCB1 car cette appellation n'emporte pas le bénéfice d'un budget complémentaire.

2.1.2 Implantation géographique et insertion dans leur environnement

Les candidatures sont ouvertes dans les territoires suivants : l'Alsace, Midi-Pyrénées et le Nord-Pas de Calais (au moins dans le périmètre des anciennes régions), Paris et sa proche périphérie (soit un périmètre qui s'apparente à celui de la métropole).

Les structures s'insèrent dans leur environnement actuel :

- Etendue du réseau de contacts dans les domaines complémentaires, logement, emploi, santé...
- existence d'un réseau propre de contacts et de facilitateurs (travailleurs sociaux, référents dans les administrations etc.) ;
- contacts réguliers avec le dispositif Banque de France au sujet du surendettement (exemple : formations, lien avec les secrétariats des commissions...), les structures instruisant le microcrédit personnel et plus largement l'ensemble des acteurs du territoire susceptibles de détecter les difficultés financières de la personne.

Par conséquent une structure qui accueille un volume faible de personnes concernées par l'activité du PCB1 pourra participer au projet en tant que partenaire d'un PCB1, sans être elle-même PCB1.

2.2 Le calendrier de l'expérimentation

Le calendrier de l'expérimentation est le suivant :

- publication du présent appel à candidature de l'expérimentation des Points Conseil Budget (11 septembre 2015) ;
- expression de candidatures à déposer sous la forme d'un dossier décrit plus loin au plus tard le 11 novembre auprès de dgcs-planpauvreté@social.gouv.fr ;
- examen des candidatures par une commission ad-hoc au cours des mois de novembre et décembre ;
- publication au mois de décembre du dispositif complet de l'expérimentation (lieux, candidats retenus, pilotage etc.) ;
- expérimentation sur 12 mois à compter du mois de décembre 2016 ou de janvier 2017 ;
- évaluation en vue de généralisation à la fin de cette période d'expérimentation.

2.3 Le déroulement de l'expérimentation

2.3.1 L'appui de l'ANSA avant le dépôt des candidatures

Entre la publication de l'appel à manifestation d'intérêt et le dépôt des dossiers, les structures envisageant de se porter candidates (de niveau 1 ou 2) peuvent bénéficier de l'accompagnement de l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa). Il s'agit notamment d'un appui à la rédaction des dossiers de candidature. Elles sont invitées à se déclarer au plus vite auprès de : ansaPCB@solidarites-actives.com.

Pour les structures intéressées par une candidature PCB2, une réunion aura lieu à Paris le 28 septembre. Les structures intéressées par une candidature PCB1 pourront contacter l'Ansa pour échanger au sujet de leurs besoins d'appui.

Les structures intéressées pourront poser des questions via la 'hotline' ansaPCB@solidarites-actives.com sur la procédure et la compréhension du dispositif.

2.3.2 Le choix des structures

Les candidatures seront examinées par un comité comprenant des membres issus du secteur associatif et des créanciers/financeurs. La phase d'ouverture des candidatures va permettre de

vérifier qu'un nombre suffisant de PCB 1 et PCB 2 se déclarent à l'adresse dgcs-planpauvrete@social.gouv.fr. Au cas particulier des PCB 2, il convient d'y adjoindre les engagements de volume et de financement des créanciers (ainsi que les perspectives de tels engagements) qui visent à assurer leur équilibre financier.

Il reviendra aux pouvoirs publics, par la promotion du dispositif, de s'assurer que la somme de ces expressions garantit la viabilité de l'expérimentation (nombre suffisant de PCB, volume suffisant dédié aux PCB2).

Cette viabilité sera actée fin novembre 2015, dans un COPIL dédié.

2.3.3 La gestion du projet une fois les candidats choisis

L'accord à chaque candidature ouvre la possibilité aux candidats de bénéficier de la mise à disposition d'un système d'information (SI), d'actions de formation et d'une mise en relation avec certains créanciers/financeurs nationaux par l'équipe projet nationale (les prises de contact avec les financeurs locaux relevant quant à elles du PCB). Ils peuvent travailler en réseau avec les autres PCB.

L'Etat assiste également les futurs PCB en mettant à disposition des instances de pilotage et un appui de l'ANSA. Il mobilise ses services déconcentrés et s'assure de l'évaluation de l'expérimentation.

Dès le début de l'expérimentation, le système d'information sera utilisé après accord de chaque personne accompagnée. Il sera commun à l'ensemble des PCB afin :

- De permettre les échanges et les transferts de dossiers entre PCB, pour le cas où c'est nécessaire et notamment de servir au retour d'informations du PCB2 aux PCB1 et plus largement à leurs échanges ultérieurs ;
- De faciliter le suivi de l'expérimentation et son évaluation.

Les instances de pilotage seront installées. Celles-ci auront notamment vocation à s'assurer de la bonne exécution du cahier des charges, à anticiper et à régler les difficultés, à partager les données issues du SI (publics accueillis, nature des actes métiers, impact...) et à préparer la future évaluation.

Chaque structure candidate (de niveau 1 ou niveau 2) pilotera le projet de mise en place du PCB. A cet effet, elle identifiera en son sein un chef de projet qui sera l'interlocuteur de ses partenaires locaux et de l'équipe projet nationale. Il sera invité à participer au comité de pilotage national.

Tout au long de l'expérimentation, les candidats bénéficieront d'un appui de méthode.

Les services de l'Etat seront mobilisés au niveau régional pour organiser des partenariats locaux (exemple : caisses régionales, Banque de France...).

L'expérimentation fera enfin l'objet d'une évaluation.

3. Description des PCB1 et PCB 2

3.1 Le réseau de PCB

3.1.1 Les services rendus par la tête de réseau

Une tête de réseau, dont le rôle sera porté dans un premier temps par une équipe projet associant le secrétariat général à la modernisation de l'action publique animera le réseau de PCB. Elle assurera un partage d'informations et de pratiques et un soutien à chaque PCB (SI – cf.infra, communication, reporting, etc.). Le système d'information qu'elle portera sera un outil de gestion, de suivi des dossiers et de reporting.

3.1.2 Les services rendus par les PCB 1 et 2

Le réseau de PCB a pour mission d'offrir sur les territoires d'expérimentation un accueil gratuit, des conseils et un accompagnement vers des solutions appropriées aux personnes identifiées comme se trouvant ou risquant de se trouver en difficulté financière – les PCB1 offrant un accueil physique, ouvert à tous, au sein duquel ils identifient les personnes relevant d'un accompagnement dans le cadre de l'expérimentation et les PCB2 traitant par téléphone des personnes identifiées par leurs partenaires ou par des PCB1 partenaires .

Même lorsqu'une association agréée de défense des consommateurs porte un PCB, elle n'intervient pas dans le cadre d'un mandat, en lieu et place des personnes en difficulté financière (que celles-ci aient ou non adhéré à l'association), mais en appui à ces personnes.

Le réseau doit permettre de couvrir l'ensemble des services suivants :

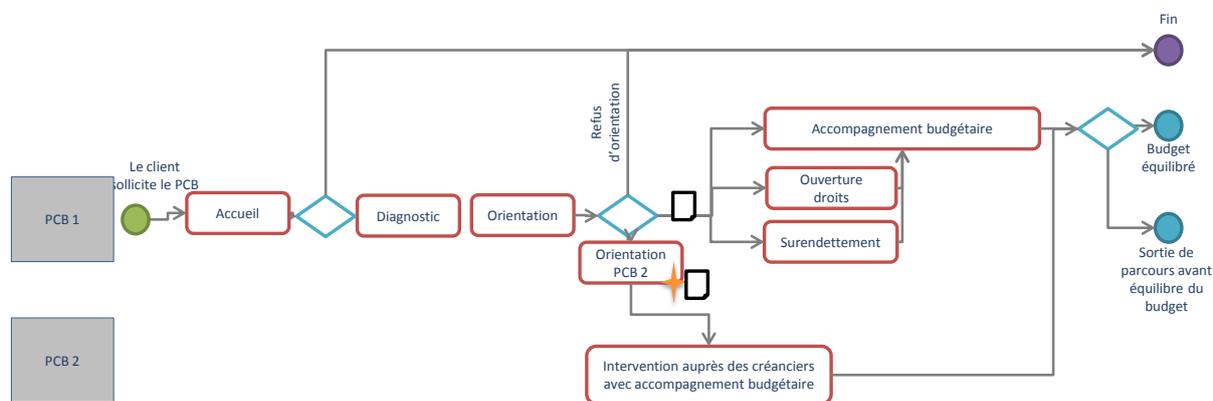
Offre de services pouvant être proposés par les PCB

Services	Contours du service
Accueil, écoute	Assure l'accueil et une écoute active et bienveillante des personnes venant spontanément ou sur prescription (partenaires) ; identifie qui pourrait relever de l'expérimentation PCB ; explication de la démarche PCB
Diagnostic budgétaire	<ul style="list-style-type: none"> a) Calcul de l'encours de la dette et détermination de sa structure; b) Calcul du reste pour vivre ; c) Marges de manœuvre pour réduire les dettes ou les étaler ; d) Prise en compte des modifications de situation de vie, en cours ou projetées ; e) Primo-détection des droits mobilisables (CMU, RSA activité, APL et aides au logement, aides locales, etc.) f) Détermination des suites du parcours (définition d'un budget à atteindre qui sera le fil de l'accompagnement par les PCB, autres orientations)
Accompagnement budgétaire (AB)	<ul style="list-style-type: none"> a) Conseils personnalisés sur la gestion du budget incluant lecture de relevés de compte, travail éventuel sur les frais bancaires les modes de paiement (prélèvements, etc.), les économies d'énergie... b) Mise en place d'outils techniques : étude du budget prévisionnel, mise à disposition d'outils de suivi du compte bancaire. Le suivi peut être mensuel, trimestriel puis annuel ; c) Des comportements adaptés : travail sur la relation à l'argent, la consommation, la gestion du budget ... d) Gestion des durées, des ruptures, des incidents ou événements favorables
Accompagnement vers l'ouverture de droits	<ul style="list-style-type: none"> a) A partir de la détection issue du diagnostic des droits et MCP mobilisables, orientation vers les acteurs pertinents et le cas échéant prise de rendez-vous en direct avec ces acteurs ; b) Suivi avec la personne de l'ouverture des droits.
Accompagnement à la procédure de surendettement ou à la demande d'un délai de grâce	<ul style="list-style-type: none"> a) Information, aide à la prise de conscience ; b) Constitution de dossier (premier dossier et re-dépôt) ; c) Suivi de la procédure ou de l'irrecevabilité; d) Accompagnement à la mise en œuvre du plan et pendant le plan ; e) Accompagnement suite à une procédure de rétablissement personnel. f) Accompagnement au délai de grâce prévu à l'article L.313-12 du code de la consommation
Intervention auprès des créanciers	<ul style="list-style-type: none"> a) Plan d'apurement ; plan d'amortissement... b) Remise de dettes ; c) Compréhension des procédures de recouvrement ; d) Formalisation de demandes et propositions aux établissements et créanciers concernés ; e) Concertation avec les référents des créanciers principaux pour la mise en place des mesures de rééquilibrage budgétaire.

3.1.3 Les interventions respectives des PCB 1 et 2

Les interventions respectives des PCB 1 et 2 seront organisées comme suit :

Interventions respectives des PCB 1 et des PCB 2



N.B. : Ce schéma ne représente que les interventions des PCB. Il convient toutefois de noter que des prescripteurs interviennent en amont, le plus tôt possible, lorsqu'ils ont détecté les difficultés d'une personne.

3.1.4 Le fonctionnement en réseau

Il n'existe pas un modèle unique de PCB, puisqu'il s'agit de partir de situations aujourd'hui existantes et variées. Les PCB 1 et PCB 2 pourront donc porter dans l'expérimentation des offres de service différenciées, comme décrit aux paragraphes suivants, et joueront un rôle complémentaire.

Ils seront organisés et fonctionneront en réseau.

Toute personne accompagnée dans le cadre de l'expérimentation doit avoir la garantie de pouvoir accéder sur un territoire cohérent à tous les services offerts par le réseau. Les entrées en parcours obéissant à des logiques individuelles, le réseau doit se mettre en situation, quel que soit le point d'entrée, de structurer le parcours des personnes, en identifiant efficacement les besoins de celles-ci et les réponses à y apporter au niveau du réseau et du territoire.

Les PCB sont dans un environnement qu'ils mobilisent pour construire les réponses, ils n'assurent pas directement l'ensemble des actes nécessaires aux personnes, lorsque ces actes ne sont pas de leur ressort.

3.2 L'organisation et les actes métier du PCB1

Attention : il n'existe ni une organisation unique, ni un seul type de compétences ou d'outils pour produire les actes métiers décrits dans le présent document. La candidature met en lumière pour chaque candidat ses dispositifs propres.

3.2.1 Organisation

Conformément aux pratiques actuelles des organisations, les Points Conseil Budget 1 offrent un accueil face à face, gratuit, ouvert à toute personne souhaitant bénéficier de conseils ou d'accompagnement. Le face-à-face est au cœur du métier et des valeurs du PCB1.

Il sera possible, à l'instar de nombreuses organisations de microcrédit personnel, d'avoir un premier échange par téléphone :

- Pour renseigner la personne à un premier niveau,
- Pour identifier éventuellement avec la personne si la situation relève du PCB,
- Pour le cas échéant une prise de rendez-vous en vue d'un accueil et d'un diagnostic.

Les horaires d'ouverture devront être définis pour que cet accueil physique ou téléphonique soit accessible à tous types de publics (y compris des publics en emploi). Le PCB1 disposera d'une adresse électronique, qui permettra notamment d'adresser si besoin des pièces par email.

La capacité d'accueil et les ressources humaines devront être en adéquation.

Les PCB1 devront avoir établi ou établir des relations avec des partenaires essentiels à leurs actions, telles que la commission de surendettement, une structure portant sur le microcrédit personnel si le PCB ne le porte pas déjà et s'il en existe sur le territoire et toute compétence locale mobilisable. Compte-tenu de la complexité possible des situations des personnes en difficulté budgétaire, il sera important pour les PCB 1 d'avoir noué des relations avec des acteurs experts sur des sujets connexes et pertinents, ou d'être en capacité de le faire. Par exemple : logement/expulsion ; droit de la succession, droit immobilier, etc.

Le PCB1 accueillera son public à l'échelle du département, d'une ou de plusieurs communes, d'intercommunalités ou de la métropole.

3.2.2 Les actes métiers des PCB1

Le PCB1 doit être en mesure d'effectuer a minima les actes métiers suivant (décrits infra) :

- Accueil (physique et téléphonique, réponse aux messages électroniques),
- Diagnostic de la situation de la personne et co-construction du budget à atteindre,
- Orientation,
- Accompagnement budgétaire – suivi du parcours du bénéficiaire,
- Accompagnement vers l'ouverture de droits.

Il est recommandé pour l'expérimentation d'être en mesure d'effectuer l'accompagnement dans le cadre d'une procédure de surendettement, protectrice pour les individus. Le passage par un PCB ne doit en effet en aucun cas priver les personnes des informations et analyses leur permettant de solliciter efficacement cette protection.

Si le PCB1 fait le choix ou n'est pas en mesure de porter ce service, il sera essentiel de nouer un ou des partenariats avec des services ou associations locaux pour orienter le bénéficiaire. Le dossier de candidature le précise. Si le candidat souhaite développer de telles compétences, il pourra solliciter la Banque de France pour bénéficier d'une formation adaptée et s'il le souhaite passer convention avec elle.

En ce qui concerne l'intervention auprès des créanciers, les PCB1 peuvent se porter candidats à un portage de ce service. Ils sont dans ce cas, pour une partie de leur organisation, PCB 2. Dans l'hypothèse où ils ne disposent pas des compétences idoines, ils orientent vers le PCB2 approprié qui valide l'orientation (ou oriente vers un autre PCB 2).

- *Accueil*

Objectifs pour la personne accompagnée :

- être informée des possibilités du réseau et de la nature de ses interventions ;
- mieux connaître ses droits ;
- obtenir un soutien et une écoute ;
- se voir proposer un parcours d'accompagnement débutant par une phase diagnostic.

Le PCB1 enregistrera le nombre de personnes rencontrées à l'accueil, ainsi que les domaines de conseils donnés.

La personne, en accord avec le conseiller du PCB1, décidera de poursuivre, ou non, avec la mise en œuvre d'un diagnostic permettant de définir un budget à atteindre. Ce diagnostic marquera l'entrée dans l'accompagnement.

- *Diagnostic et définition du budget à atteindre*

Le diagnostic budgétaire objective le besoin d'accompagnement. Il a une vertu pédagogique, de mobilisation, qui permet d'esquisser le parcours.

Objectifs pour la personne accompagnée :

- avoir une visibilité sur sa situation budgétaire ;
- construire avec le conseiller un budget à atteindre et définir les étapes pour atteindre le budget ;
- mesurer les efforts à produire ;
- disposer d'une visibilité sur la durée de son parcours et les difficultés pouvant s'y attacher ;
- construire les actions utiles au respect de son équilibre budgétaire, correspondant à ses facultés comme à ses choix de vie.

Actes métiers :

- **Diagnostic de la situation budgétaire de la personne** : en particulier établissement du reste pour vivre, identification des revenus, de l'ensemble des crédits et dettes, identification des droits non ouverts, évaluation d'une situation pouvant bénéficier d'une intervention auprès des créanciers pour le règlement des dettes, ou d'un accompagnement dans le cadre d'un dossier de surendettement.

La candidature fera apparaître si le conseiller effectue aussi un diagnostic de la situation personnelle de la personne (notamment concernant les freins à l'emploi, santé et logement notamment), en particulier pour identifier des solutions adaptées et pour orienter la personne vers des acteurs adaptés dans ce domaine.

- **Co-construction du budget à atteindre** : grille budget futur, avec répartition du reste pour vivre prévisionnel sur une structure de dépense, intégrant le cas échéant les effets attendus des actes métier ; échéancier de consolidation du budget ; évaluation que les besoins primaires pourront être satisfaits, correction des erreurs d'appréciation manifestes des personnes.

Ce budget cible doit intégrer le maximum d'informations sur les revenus et les dépenses du bénéficiaire (au-delà des dépenses contraintes au sens CNLE). A l'issue de cet exercice et dans certains cas, une somme restée libre d'emploi peut apparaître. Le détail du budget cible a vocation à être utilisé dans le SI PCB et à suivre la personne au long de son accompagnement PCB. Il est aussi un moyen d'évaluation de la performance du réseau, car il permet de mesurer d'impact des actes métiers sur les recettes et les dépenses et l'atteinte de la cible.

Il va de soi que le budget cible sera actualisé au fur et à mesure de l'accompagnement.

Ce budget fait l'objet d'un accord du PCB et de la personne accompagnée ; il marque l'entrée dans l'accompagnement par le réseau.

Un double écueil est à éviter :

- Etre prescriptif sur les types de charges à honorer (en général ou en priorité) ;
- Laisser les personnes accompagnées s'engager dans une structure de dépense qu'elles ne pourront pas assumer.

- **Signature de la charte d'accompagnement et du budget à atteindre**

La charte d'accompagnement PCB formalise les engagements réciproques de la personne et du PCB (qualité, délai, information, budget à atteindre...) et est signée par les deux parties.

Cette charte :

- garantit le droit à une offre de services et de conseils de qualité qui doit permettre à la personne d'accéder à un ensemble de prestations du réseau et des partenaires ;
- mentionne, en contrepartie, le devoir de respecter certaines obligations aux étapes du parcours : assiduité, participation aux évaluations et questionnaires éventuels, sincérité des déclarations (par exemple pour le diagnostic).

- ***Orientation***

Après l'identification des difficultés et l'expression d'un diagnostic, il s'agit de définir les modalités de rééquilibrage budgétaire dans le cadre de l'accompagnement offert par le réseau PCB.

Il s'agira, si le besoin en est identifié, d'une orientation vers un ou plusieurs des accompagnements suivants :

1. Accompagnement à l'ouverture de droits

2. Accompagnement budgétaire (cf. infra : co-construction du budget à atteindre)

3. Accompagnement dans le cadre d'une procédure de surendettement

4. Intervention auprès des créanciers

Le choix d'une orientation vers une procédure de surendettement, si la personne accompagnée n'y est pas déjà engagée, doit prendre en compte :

- le fait que les autres actions ne permettraient pas de rétablir la situation et en particulier que l'intervention auprès des créanciers n'aurait pas assez de chance de réussir et/ou ne permettrait pas à la personne d'équilibrer son budget ;
- le besoin de ne pas perdre de temps dans l'orientation d'une personne vers la procédure de surendettement, afin qu'elle puisse bénéficier au mieux de la mesure de protection.

Un outil d'orientation commun aux PCB1 et PCB2 (une grille d'analyse portée par le SI) permet de déterminer la possibilité et la probabilité de succès d'une intervention auprès des créanciers, servant de base à l'orientation de PCB 1 à PCB2.

Ces différentes actions pourront aussi être mobilisées au cours du parcours de la personne accompagnée, en fonction de l'évolution de sa situation.

L'orientation par le PCB1 peut être interne (au sein de ses propres services) ou externe, vers des tiers au réseau (par exemple pour un accompagnement dans le cadre d'une procédure de surendettement) ou au sein du réseau (un PCB 2 pour une intervention auprès des créanciers).

Le ou les acteurs qui vont prendre en charge les éléments du parcours sont identifiés et contactés par le PCB1 pour l'étape suivante du parcours. Les modalités possibles de l'orientation sont :

- la prise de rendez-vous en direct – en particulier dans le cas d'une orientation vers un PCB2 ;
- la remise de documentation, d'adresses.

- Accompagnement à l'ouverture de droits

L'objectif est de permettre la solvabilisation accrue de la personne par l'ouverture/actualisation de ses droits, l'accès à des aides... Cette action comprend les démarches, la description de leurs impacts budgétaires, ainsi que le calendrier.

Le cas échéant, des relais devront être recherchés, avec des facilitateurs par exemple dans le secteur de l'emploi et de la formation, du logement social, de la santé etc. Chaque PCB devra interroger à ce titre ses ressources internes et ses partenariats.

Objectifs pour la personne accompagnée :

- mieux connaître ses droits
- les mettre en œuvre
- le cas échéant, réflexion étendue aux aspects emploi, santé...

Actes métiers :

- Précision des démarches à suivre pour ouvrir les différents droits identifiés lors du diagnostic. Appui à l'ouverture des droits, par une prise de rendez-vous directe ou par la remise de documentations et de contacts utiles et en convenant de délais avec la personne accompagnée.
- Identification, si cela est pertinent, de dispositifs alternatifs apportant une solution budgétaire à la personne, comme le microcrédit personnel (si la structure PCB1 accompagne déjà dans le cadre du MCP, elle pourra accompagner la personne en interne sur ce point).
- Si nécessaire, le PCB aura pour rôle de relancer la personne afin de s'assurer qu'elle a pu mettre en œuvre ces démarches. La situation budgétaire pourra être actualisée en conséquence, ainsi que le budget à atteindre.

Point de sortie de cette action : tous les droits identifiés ont pu être ouverts, la simulation des effets sur le budget à atteindre a été effectuée

- ***Accompagnement budgétaire – Suivi du parcours du bénéficiaire***

A la différence des autres actes métier du réseau qui peuvent avoir des durées normées (ex : ouverture d'un droit, dépôt d'un dossier...), l'accompagnement budgétaire dure autant que nécessaire aux yeux des professionnels du réseau pour viser, autant qu'il sera possible, l'autonomie budgétaire.

Dans le cadre de l'accompagnement les objectifs seront à définir avec la personne. Ceux-ci peuvent être, à titre d'exemple :

- Appréhender les changements à prévoir (modification des habitudes de consommation, parfois impact sur le logement loué ou possédé) ;
- accepter la réalité de la situation et des perspectives ;

- être accompagnée dans la définition et la mise en œuvre d'un plan d'action souvent exigeant;
- disposer d'une visibilité accrue et séquencée sur la durée et les difficultés prévisionnelles de son parcours ;
- prendre des décisions, les appliquer et les suivre dans le temps ;
- avoir un référent pendant le parcours, savoir vers qui se tourner ;
- être encouragée, soutenue, accompagnée durant les étapes.

Actes métier

- Actualisation du budget au fil de la résorption des difficultés ou d'événements venant le modifier ;
- Garantie que chaque personne dispose in fine d'une méthode de gestion budgétaire adaptée à ses connaissances et ses capacités, grâce à des outils de gestion appropriés (conseils, formation...);
- Identification des pistes d'action dans la gestion du budget pour faire évoluer favorablement le budget et priorisation ;
- Intervention sur le rapport à l'argent et les modes de consommation (familles et chaque acteur économique) ;
- Actualisation de la charte d'accompagnement, suivi de la personne dans son parcours, pour assurer une continuité et prévenir autant que possible les ruptures.

Point de sortie de cette action : avoir pérennisé une situation budgétaire équilibrée.

- Accompagnement dans le cadre d'une procédure de surendettement

Objectifs pour la personne accompagnée

- respecter son droit à se placer sous cette procédure de protection ;
- l'aider à exercer ce droit tout au long de la procédure ;
- lui faire mesurer les conséquences et attendus possibles de ce droit (y compris un re-dépôt) ;
- l'accompagner à chaque étape de la procédure de surendettement (en particulier en cas d'irrecevabilité).

Actes métier

Un bénéficiaire peut être orienté (au sein du PCB même ou vers une autre structure) à différents stades au regard de la procédure de surendettement :

- Lors du dépôt de dossier : aide au montage du dossier, clarification des droits et obligations avant et après son dépôt ;
- Entre la recevabilité et la mise en place de la mesure : accompagnement budgétaire pour respecter les droits et obligations ;
- Lors de la mise en place de la mesure : accompagnement dans la compréhension de la mesure, et la mise en œuvre des actions requises ;
- En cours de plan : suivi budgétaire de la personne pour s'assurer du suivi du plan ;
- Après la procédure de rétablissement personnel : accompagnement de la personne pour qu'elle puisse faire face à la situation ;
- En cas d'irrecevabilité : accompagnement de la personne pour qu'elle puisse faire face à la situation (gestion des suites).

Il va de soi que l'accompagnement PCB ne crée aucun droit particulier au regard de la procédure. En revanche, accompagner son déclenchement et son déroulement constitue un acte fort et l'une des plus-values du réseau.

Pour mettre en œuvre cet accompagnement, les PCB créent tous les liens utiles avec les unités du réseau de la Banque de France.

- ***Intervention auprès des créanciers – voir PCB2***

Il s'agit d'un accompagnement exercé par les seuls PCB2 (ou par les structures qui sont à la fois PCB1 et PCB2).

3.2.3 Exemples de compétences recommandées en PCB1

- **Compétences pour un diagnostic et un accompagnement budgétaires :**
 - Recueil de données en vue de l'élaboration d'un diagnostic partagé avec la personne et accompagnement budgétaire avec la double expertise (celle de la vie quotidienne et celle de l'intervention sociale), maîtrise des données clefs d'un budget familial, analyse de la situation personnelle du porteur de projet, et par exemple des freins à l'emploi (santé, logement) et des appuis personnels et/ou familiaux dont le porteur de projet peut bénéficier, connaissance de l'offre de service interne, mais aussi territoriale et connaissance du réseau lui-même. Utilisation d'une grille budget, calcul du reste pour vivre et de la capacité de remboursement, connaissance de base de l'environnement financier et fiscal, des produits financiers ;

- Maîtrise de l'environnement juridique du dossier, par exemple, connaissance des procédures contentieuses et des voies d'exécution ;
- Intervention sur le quotidien : connaissance de l'économie familiale, connaissances juridiques, techniques et concrètes des domaines de la vie quotidienne (autour de l'habitat, de la santé, de l'hygiène alimentaire, de la consommation). Il s'agit de décoder les mécanismes mis en jeu dans les actes posés.
- Compétence spécifique pour l'accompagnement vers l'ouverture de droits :

Connaissance des dispositifs, prestations nationales et locales de solvabilisation (minima sociaux, aide au logement...).

- Compétence organisationnelle

Les structures devront être capables de créer des partenariats avec leur environnement.

- Compétences spécifiques pour l'orientation vers l'intervention auprès des créanciers :
 - connaissance des dispositifs propres aux créanciers identifiés par le diagnostic ;
 - compréhension de l'intervention auprès des créanciers pour pouvoir orienter de la manière la plus appropriée vers un PCB2 ;
 - capacité à régler des interventions auprès des créanciers simples sans recours à la fonction d'intervention auprès des créanciers des PCB2 ;
 - bonne utilisation de l'outil d'orientation vers l'intervention auprès des créanciers.
- Compétences spécifiques pour l'orientation vers la procédure de surendettement et l'accompagnement dans ce cadre :
 - maîtrise de l'information sur les procédures de surendettement ;
 - connaissance détaillée de la procédure de surendettement ;
 - capacité à détecter les dossiers qui nécessitent une orientation vers le surendettement.

3.3 L'organisation et les actes métier du PCB2

3.3.1 Organisation du PCB2

A la différence du PCB1, le PCB2 peut réaliser l'ensemble des actes métiers décrits ci-après à distance, sans avoir à assurer un accueil physique.

Il met en place des accords avec des partenaires qui orientent vers lui des « clients » identifiés comme fragiles ayant donné leur accord, en prenant directement un rendez-vous pour la personne

avec le PCB2. Le PCB2 accueille le client par téléphone et par messagerie électronique. La candidature peut également préciser que le PCB2 souhaite mettre en place un accueil physique, et dans quelles conditions.

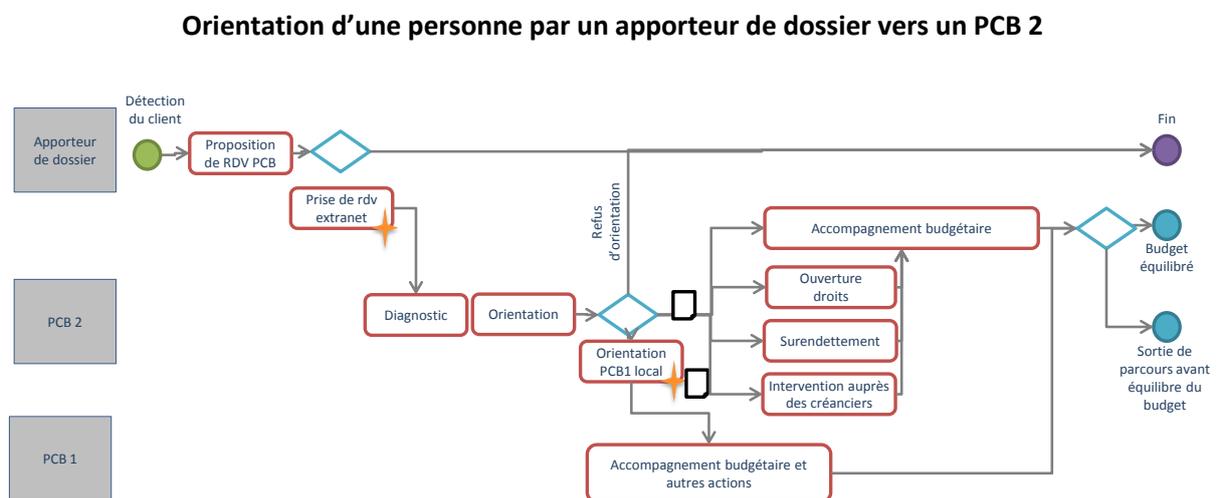
Les horaires d'ouverture devront être définis pour que cet accueil soit accessible à tous types de publics (y compris des publics en emploi).

La capacité d'accueil et les ressources humaines devront être en adéquation.

Par ailleurs, compte-tenu de la complexité possible de la situation des personnes en difficulté budgétaire, il sera important pour les PCB 2 d'avoir noué des relations avec des acteurs experts sur des sujets connexes et pertinents, ou d'être en capacité de le faire (par exemple : logement/expulsion ; droit de la succession, droit immobilier).

Si le PCB2 n'est pas en mesure de porter un accompagnement vers l'ouverture de droits ou choisit de ne pas le faire, il sera essentiel de prévoir vers qui et comment orienter la personne pour assurer la continuité de son parcours.

3.3.2 Orientation d'une personne par un apporteur de dossier vers un PCB 2



N.B. : Ce schéma ne présente pas le circuit de saisine du PCB2 par le PCB1.

3.3.1 Les actes métiers des PCB2

Le PCB2 doit être en mesure d'effectuer a minima les actes métiers suivant :

- Diagnostic de la situation de la personne et co-construction du budget à atteindre ;
 - Orientation ;
 - Accompagnement budgétaire – suivi du parcours du bénéficiaire ;
 - Il est recommandé d'être en mesure d'effectuer l'accompagnement vers l'ouverture de droits ;
 - Accompagnement dans le cadre d'une procédure de surendettement ;
 - Intervention auprès des créanciers.
-
- **Rdv pris par l'apporteur de dossier ou sollicité par le PCB1 lors de la détection**
 - **Diagnostic** – voir PCB 1
 - **Orientation** – voir PCB 1. L'orientation se fera principalement en interne. En cas de besoin d'un accompagnement en face à face, le PCB2 en organise les conditions.
 - **Accompagnement budgétaire – Suivi du parcours du bénéficiaire** – voir PCB 1
 - **Accompagnement à l'ouverture de droit** – voir PCB 1
 - **Accompagnement dans le cadre d'une procédure de surendettement** – voir PCB 1
 - **Intervention auprès des créanciers :**

Ces actes mettent en jeu le réseau, la personne et des tiers (créanciers).

Objectifs pour la personne accompagnée :

- simuler les effets du rééquilibrage par la renégociation et l'apurement de dettes ;
- renouer avec une trajectoire de maîtrise de son budget ;
- mesurer les efforts à produire par elle-même et les créanciers, les actes à conclure, la durée du rétablissement ;
- aboutir à une résolution/anticipation partielle ou totale de ses difficultés ; améliorer le reste pour vivre ;
- avoir pris des engagements juridiques nouveaux au terme de l'intervention auprès des créanciers dans le cadre du rééquilibrage budgétaire.

Actes métier :

Le conseiller effectue une ou plusieurs simulations pour identifier une solution réaliste pour la personne accompagnée comme pour les différents créanciers. Le conseiller, conjointement avec la personne concernée et de manière coordonnée, contacte l'ensemble des créanciers, qu'ils aient ou non désigné un référent, par intranet ou par email.

Les propositions qui sont faites doivent être transparentes, réalistes, susceptibles de dégager un accord dans des délais compatibles avec la situation de la personne. Ces propositions sont construites avec la personne et formulées en son nom. Elle seule reste toutefois juridiquement maîtresse d'y donner suite après accord des créanciers.

Le plan de l'intervention auprès des créanciers fait apparaître pour la personne le reste pour vivre-cible, les étapes de l'intervention auprès des créanciers, ainsi que leur traduction juridique, les conditions d'acceptation de la personne, les délais.

Les actes proposés peuvent être : une renégociation des délais de paiement, une baisse des mensualités, une modification du taux d'intérêt pour les dettes financières, un apurement, une négociation d'abandon (par exemple : remise gracieuse), ...

Point de sortie de cette action : la plupart des créanciers ont accepté et mis en œuvre les propositions du PCB, et la situation budgétaire de la personne est à nouveau équilibrée de manière pérenne.

Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée, la situation de la personne est revue et une orientation vers le surendettement peut être envisagée.

3.3.1 Exemples de compétences recommandées en PCB2

Outre les compétences décrites pour les PCB1, il semble pertinent de porter :

- une bonne connaissance des produits financiers, des taux d'intérêt, de la gestion de patrimoine ;
- la maîtrise des dispositifs de recouvrement, négociation, gestion des impayés par différents types de créanciers, en particulier banques et établissement de crédit, bailleurs, fournisseurs d'énergie ;
- une capacité à négocier, à formuler des propositions, à les adapter ;

- une capacité à gérer les délais ;
- la maîtrise de l'environnement juridique : procédures contentieuses, contraintes des acteurs.

Le profil pourra s'approcher du profil IOBSP en activité complémentaire :

- Diplôme (BTS ou DUT) spécialités 313 ;

OU

- Expérience professionnelle d'au moins 6 mois au cours des 2 dernières années, dans des fonctions bancaires ou d'intermédiaires en opération de banque et en service de paiements ;

OU

- Formation professionnelle d'une durée suffisante et adaptée (« niveau 3 »).

3.3.2 Les partenariats avec les créanciers apporteurs de dossiers

Avec l'appui de l'équipe projet nationale, puis de la tête de réseau (lorsque les interlocuteurs sont nationaux) chaque PCB 2 mettra en place des conventions avec des créanciers volontaires. Il s'agira d'apporteurs de dossiers, sur la base de conventions types dans la base de l'expérimentation. Les créanciers sont entendus au sens le plus large : fournisseurs d'énergie, de téléphonie, bailleurs, administrations (trésor public, caisse des écoles ...), établissements de crédits et banques. Certains sont déjà parties à l'expérimentation au niveau national, d'autres seront identifiés à l'issue des travaux en faveur des personnes accueillies.

Ils auront pour rôle de détecter dans leur portefeuille les clients présentant des risques de fragilité ou étant en difficulté, de leur proposer l'accompagnement PCB2 et le cas échéant de les orienter vers ces PCB2. Les créanciers établissements de crédit détecteront notamment ces clients parmi ceux identifiés comme étant en situation de fragilité financière, conformément aux dispositions de l'article R.312-4-3 du code monétaire et financier.

Chaque créancier a l'obligation de désigner un référent du PCB 2 et de lui transmettre ses coordonnées. Le PCB2 en désigne également un.

Missions du référent désigné en son sein par le PCB2 dans le cadre d'une convention avec un apporteur de dossiers :

- Il s'assure de l'orientation des clients identifiés et ayant donné leur accord vers le PCB2 ;
- il participe aux instances de pilotage en particulier lorsque sont abordés les thèmes du volume, du niveau de détection, de l'orientation des PCB1 et toutes difficultés qui interviendraient avec un PCB2 ;
- il suit sur le SI la bonne exécution de sa convention ; il est capable de communiquer un reporting à des fins de pilotage ;
- Il établit un lien entre la méthode de détection et les actes du PCB (avec un objectif fort qui est d'atteindre les personnes avant le premier impayé);
- il réoriente en tant que de besoin la méthode de détection en fonction de la réalité des actes;
- il s'assure du bon paiement du PCB 2 (selon les règles de la convention qui le lie à l'apporteur de dossiers).

Partenariats avec les créanciers

Que le créancier soit apporteur de dossier ou non, il désigne un référent. Outre les missions décrites ci-dessous, ce référent joue un rôle essentiel dans les actions d'intervention auprès des créanciers :

- Il reçoit les propositions d'intervention auprès des créanciers des PCB 2 et assure le lien avec les acteurs opérationnels (ex : agence bancaire concernée) ;
- Il s'assure qu'une décision est prise pour toutes les propositions de médiation des PCB 2 dans les délais (objectif : 15 jours) et que la mise en œuvre est effective, le cas échéant ;
- Si la proposition d'échelonnement, d'apurement est acceptée, il informe les PCB 2 de la bonne exécution pour ce qui le concerne (objectif : délai de moins d'un mois).

Les conventions permettront lorsque cela est nécessaire d'adapter les délais mentionnés ci-dessus à chacun des créanciers.

Le nombre des partenaires des PCB 2 a vocation à s'élargir au cours de l'expérimentation et au-delà ; si nécessaire et possible, les nouveaux partenaires désignent un référent, voire conventionnent avec le PCB2.

3.3.3 Financement par les créanciers apporteurs de dossiers

Les créanciers – apporteurs de dossier verseront un financement au PCB2 partenaire, au regard des flux de dossiers orientés prévisionnels ou réels (si ces derniers s'avèrent supérieurs au prévisionnel).

Les modalités et les montants de versement seront définis dans la convention – en fonction de la structure de coûts du PCB2.

Le référent est le garant de l'exécution de la convention avec le PCB 2 et plus généralement de la participation d'un créancier à l'expérimentation.

L'apporteur de dossier s'engage soit sur un volume de dossiers annuel, soit sur un volume de dossiers minimal, qu'il pourra compléter avec l'accord du PCB2 par la suite, afin de pouvoir assurer l'adéquation des ressources et de la demande et un financement a minima du PCB2.

4. Cadres de restitution pour les candidats PCB1 et PCB2

Cadre de restitution des candidats pour être PCB1

Il n'existe pas une organisation unique, ni un seul type de compétences ou d'outils pour produire les actes métiers décrits dans le présent document. La candidature met en lumière les caractéristiques propres à chaque candidat.

Nom de la structure	
Territoire couvert	<i>N.B. : au moins une commune.</i>
Services PCB couverts	<input type="checkbox"/> Accompagnement budgétaire, <input type="checkbox"/> Accompagnement vers l'ouverture de droit, <input type="checkbox"/> Accompagnement dans le cadre d'une procédure de surendettement.
Maître d'ouvrage du projet	
Téléphone, email, adresse	
Chef de projet PCB	
Téléphone, email, adresse	
Autres membres de l'équipe projet	
Téléphone, email, adresse	
Statut de la structure	
Nombre de site(s), adresse(s)	
Effectifs actuels de la structure qui participeraient au fonctionnement du PCB	Dont personnels sociaux : personnels administratifs : bénévoles : contrats aidés :
Répartition en nombre de personnes pour chaque site (si plusieurs sites) :	
Recrutements et/ou formations de personnels qui participeraient au fonctionnement du PCB éventuellement prévus au cours de la période	Recrutements : oui/non (précisions apportées dans le dossier) Formations : oui/non (précisions apportées dans le dossier)
Partenaires sur le territoire susceptibles d'orienter des personnes en difficultés financières vers la structure si elle devient PCB	<i>Associations, CCAS, candidats PCB1 et 2...</i>
Nouveaux partenariats envisagés sur le territoire susceptibles d'orienter des personnes en difficultés financières vers la structure si elle devient PCB	<i>Associations, CCAS, candidats PCB1 et 2...</i>

Le dossier de candidature doit comporter :

- a) la présentation de la structure porteuse du projet, sa motivation pour participer à l'expérimentation, son adhésion aux principes qui guident la démarche et son engagement à la démarche qualité ;

- b) L'identification des phases-métiers sur lesquelles elle candidate (accompagnement de la cadre de la procédure de surendettement ou non) ;
- c) les éléments d'information relatifs aux compétences présentes et aux métiers des personnels qui interviendront auprès des personnes en difficultés financières : existantes ou cibles, avec les actions prévues pour atteindre la cible Plus largement, présentation de l'équipe (salariés et/ou bénévoles) ;
- d) les éléments d'information relatifs à l'organisation interne (existante ou cible) de la structure, avec le cas échéant les actions prévues pour atteindre la cible. Dont : accueil physique et téléphonique, traitement des messages électronique reçus ;
- e) Description des moyens matériels disponibles au sein de la structure : équipement technique (ordinateurs, accès internet, etc.), locaux, etc.
- f) Eléments d'information permettant d'évaluer la capacité de la structure à s'intégrer dans un réseau PCB régional et national, en particulier pour assurer une fluidité de parcours, et de faire face à des enjeux de qualité et de reporting. Capacité à se faire représenter aux instances organisées par la tête de réseau et à contribuer au réseau (par exemple, les CCAS seront représentés par l'UNCCAS);
- g) Les partenariats locaux en place ou envisagés permettant d'apporter une réponse complète aux personnes (liens établis avec des structures de proximité susceptible d'adresser des personnes en difficultés, juridique, logement, social, autres candidats PCB1 et PCB2, etc.) ;
- h) Informations relatives à la situation financière permettant de s'assurer de la pérennité de sa structure (transmission des comptes des trois derniers exercices, s'ils ont été établis, ou d'un descriptif des ressources et des charges de la structure). Ce point ne concerne pas les CCAS et les autres établissements publics.
- i) Statuts et/ou tout document attestant la non-lucrativité de la structure porteuse du projet ;
- j) tout autre élément utile à l'examen de la candidature (toute initiative prévue pour faire connaître le dispositif localement, instruction éventuelle des dossiers de microcrédit, etc.).

Cadre de restitution des candidats pour être PCB2

Il n'existe pas une organisation unique, ni un seul type de compétences ou d'outils pour produire les actes métiers décrits dans le présent document. La candidature met en lumière les caractéristiques propres à chaque candidat.

Nom de la structure	
Territoire couvert	<i>N.B. : au moins l'un des 4 territoires expérimentaux dans son intégralité. Il peut aussi s'agir d'un territoire plus vaste ou de l'ensemble du territoire national.</i>
Capacité de traitement prévisionnel (nb de dossiers par an)	<i>N.B. : il peut s'agir d'une fourchette (estimation basse / estimation haute)</i>
Services PCB couverts	<input type="checkbox"/> Accueil physique du public (en plus du traitement des messages électroniques et de l'accueil téléphonique) <input type="checkbox"/> Accompagnement budgétaire, <input type="checkbox"/> Accompagnement vers l'ouverture de droit, <input type="checkbox"/> Accompagnement dans le cadre d'une procédure de surendettement, <input type="checkbox"/> Intervention auprès des créanciers
Maître d'ouvrage du projet	
Téléphone, email, adresse	
Chef de projet PCB	
Téléphone, email, adresse	
Autres membres de l'équipe projet	
Téléphone, email, adresse	
Statut de la structure	
Site(s) et adresse(s) Dont le cas échéant site(s) d'accueil physique du public	
Effectifs actuels de la structure qui participeraient au fonctionnement du PCB	Dont personnels sociaux : personnels administratifs : bénévoles : contrats aidés :
Répartition en nombre de personnes pour chaque site (si plusieurs sites) :	
Recrutements et/ou formations de personnels qui	Recrutements : oui/non (précisions apportées dans le

participeraient au fonctionnement du PCB éventuellement prévus au cours de la période	dossier) Formations : oui/non (précisions apportées dans le dossier)
Partenaires sur le(s) territoire(s) d'expérimentation susceptibles d'orienter des personnes en difficultés financières vers la structure	Candidats PCB1 : (liste) Autres partenaires : (liste)
Nouveaux partenariats envisagés sur le territoire susceptibles d'orienter des personnes en difficultés financières vers la structure	Candidats PCB1 : (liste) Autres partenaires : (liste)
Coûts de fonctionnement estimés	<i>N.B. : il peut s'agir d'une fourchette (estimation basse / estimation haute)</i>
Partenaires créanciers financeurs	<i>(décrire)</i>
Partenariats en cours avec des créanciers financeurs	<i>(état d'avancement des travaux)</i>
Partenariats projetés avec des créanciers financeurs	<i>(état d'avancement des travaux)</i>

Le dossier de candidature doit comporter :

- a) la présentation de la structure porteuse du projet, sa motivation pour participer à l'expérimentation, son adhésion aux principes qui guident la démarche et son engagement à la démarche qualité ;
- b) l'identification des phases-métiers sur lesquelles elle candidate (accueil physique ou non, accompagnement budgétaire ou non, accompagnement vers l'ouverture de droit ou non) ; l'accompagnement de le cadre de la procédure de surendettement et l'intervention auprès des créanciers étant systématiquement requis pour un PCB2;
- c) les éléments d'information relatifs aux compétences présentes et aux métiers des personnels qui interviendront auprès des personnes en difficultés financières : existantes ou cibles, avec les actions prévues pour atteindre la cible. Plus largement, présentation de l'équipe (salariés et/ou bénévoles).
- d) Les éléments d'information relatifs à l'organisation interne (existante ou cible) de la structure, avec le cas échéant les actions prévues pour atteindre la cible. Dont : accueil physique et/ou téléphonique, traitement des messages électronique reçus.
- e) Une description des moyens matériels disponibles au sein de la structure : équipement technique (téléphonie, ordinateurs, accès internet, etc.), locaux, etc.

- f) Les éléments d'information permettant d'évaluer la capacité de la structure à s'intégrer dans un réseau PCB sur le territoire expérimental et à l'échelon national, en particulier pour assurer une fluidité de parcours, et à faire face à des enjeux de qualité et de reporting. Ces éléments permettent aussi d'apprécier sa capacité à participer aux instances organisées par la tête de réseau et à contribuer au réseau.
- g) Les partenariats locaux en place ou envisagés permettant d'apporter une réponse complète aux personnes (liens établis avec des structures mettant en œuvre les missions PCB non exercées par la structure (si toutes ne sont pas exercées) et notamment relais locaux lui permettant d'assurer un accueil physique de proximité sur les territoires de l'expérimentation (dont candidats PCB1), d'autres candidats PCB2, des structures fournissant un appui juridique / logement / social, etc.).
- h) Informations financières : transmission des comptes 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.
- i) Conventions éventuellement déjà passées avec des créanciers/financeurs ;
- j) Statuts et/ou tout document attestant la non-lucrativité de la structure porteuse du projet ;
- k) tout autre élément utile à l'examen de la candidature.