

**EXTRAIT DU REGISTRE DES  
DELIBERATIONS DE L'ASSEMBLEE**

**3<sup>ème</sup> RÉUNION DE 2011**

**Séance du 21 avril 2011**

CG 11/3<sup>ème</sup>/BP-V-09

**BANQUE DE FRANCE  
PROTOCOLE D'ACCORD POUR LA CREATION  
D'UN ESPACE DE CONCILIATION BANCAIRE  
AUPRES DES PARTICULIERS**

---

L'évolution de l'endettement des ménages démontre un niveau manifestement excessif au regard des capacités de remboursement, révélatrice à la fois d'une dégradation des conditions de vie d'une partie de la population et d'un processus d'exclusion sociale.

A raison des compétences développées dans l'aide aux personnes et aux familles en matière de consommation, de gestion d'un budget et plus globalement d'expertise dans les domaines de la vie quotidienne, le Département constitue un niveau d'intervention approprié pour la mise en œuvre **d'actions de prévention du surendettement**.

La Banque de France participe au développement des actions visant à améliorer le traitement du surendettement des particuliers et s'implique dans l'information des travailleurs sociaux dans ce domaine par des formations professionnelles spécifiques. Ces missions lui donnent vocation à nouer un partenariat avec les collectivités locales.

La loi du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation comporte une série de mesures visant à prévenir et à traiter de façon optimisée les situations de surendettement. **La création d'un espace de conciliation bancaire** auprès des particuliers s'inscrit de façon innovante dans l'esprit de la loi.

J'ai l'honneur de soumettre à votre examen un projet de protocole entre le Conseil Général de Tarn et Garonne et la Banque de France visant à mutualiser leurs moyens afin d'offrir une **assistance gratuite** aux particuliers en matière de conciliation bancaire et gestion budgétaire.

Les parties coopèrent, par la mise en œuvre de moyens respectifs, à la création d'un espace dénommé "**espace de conciliation bancaire auprès des particuliers 82**" proposant sur plusieurs permanences au niveau départemental, une information et une assistance en matière de prévention de l'endettement et du surendettement.

Le dispositif propose au public, information, conseil, offre de négociation bancaire ou de crédit, aide à la constitution de dossier de surendettement, mise en place et déroulement des plans de surendettement.

Pour mener à bien les objectifs qu'elles se sont assignées, les parties conviennent de mobiliser les moyens suivants:

**Le Conseil Général de Tarn et Garonne** met à disposition les locaux des pôles de développement sociaux. Les locaux mis à disposition pour la tenue des permanences sont adaptés à l'accueil des usagers et équipés de connections téléphoniques et informatiques. Les frais liés à la tenue des permanences (connections fluides, petites fournitures de bureau) sont pris en charge par le Département.

**La Banque de France** s'engage à mobiliser un réseau de personnels et personnels retraités volontaires, intervenant en tant que bénévoles au sein de l'Espace de Médiation Bancaire. Elle assure une mission d'appui technique et développe les actions de formation adaptées.

Les intervenants extérieurs placés sous la direction des parties du protocole conviennent d'adopter une charte déontologique et une charte de fonctionnement dont les points de détail figurent dans le protocole ci-joint.

Pour la coordination et le suivi des actions conduites, des réunions seront organisées trimestriellement dans le cadre d'un **comité de pilotage**, dans les locaux de la Banque de France.

Le présent protocole est conclu pour une durée d'un an, renouvelable par tacite reconduction. Il fera l'objet, en fonction du bilan annuel présenté par le comité de pilotage, d'avenants précisant les éventuelles adaptations ou modifications apportées au dispositif. Chaque partie peut se retirer du protocole par lettre de signification sous préavis d'un mois.

Je vous saurais gré, après en avoir délibéré, de bien vouloir vous prononcer sur cette proposition et, le cas échéant, m'autoriser à signer le protocole correspondant ci-annexé



Vu le rapport de Monsieur le Président,

Vu l'avis de la commission solidarité, santé et action sociale,

Vu l'avis de la commission des finances,

Après en avoir délibéré,

## **LE CONSEIL GENERAL**

- Approuve le protocole d'accord avec la Banque de France, tel qu'annexé, pour la création d'un espace de conciliation bancaire auprès des particuliers ;
- Précise que ce protocole est conclu pour une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction ; il fera l'objet, en fonction du bilan annuel présenté par le comité de pilotage, d'avenants précisant les éventuelles adaptations ou modifications apportées au dispositif. Chaque partie peut se retirer du protocole par lettre de signification sous préavis d'un mois ;
- Autorise Monsieur le Président à signer au nom et pour le compte du département ce protocole.

Adopté à l'unanimité.

Le Président,

***Protocole d'accord entre le Département de Tarn- et-Garonne  
et la Banque de France pour la création d'un espace  
de conciliation bancaire auprès des particuliers***

***Entre,***

- ***Le Département de Tarn-et-Garonne*** représenté par le Président du Conseil Général, sis à l'Hôtel du Département, 82 MONTAUBAN.

*-Collectivité participante-*

***Et***

- ***La Banque de France***, Institution représentée par le Directeur de la succursale de .....

*-Institution partenaire-*

***Préambule***

L'évolution de l'endettement des ménages indique un niveau manifestement excessif au regard des capacités de remboursement, révélatrice à la fois d'une dégradation des conditions de vie d'une partie de la population et d'un processus d'exclusion sociale.

A raison des compétences développées dans l'aide aux personnes et aux familles en matière de consommation, de gestion d'un budget et plus globalement d'expertise dans les domaines de la vie quotidienne, le Département constitue un niveau d'intervention approprié pour la mise en œuvre d'actions de prévention du surendettement.

La Banque de France participe au développement des actions visant à améliorer le traitement du surendettement des particuliers. Elle assure, dans chaque département, en tant que secrétariat de la Commission départementale de surendettement placée sous la présidence du Préfet, le traitement des dossiers de surendettement. Déjà impliquée dans l'information des travailleurs sociaux en ce domaine par des formations professionnelles spécifiques, ses missions lui permettent de nouer un partenariat avec les collectivités locales.

Considérant les compétences et missions dévolues, les parties au protocole soucieuses de concourir à la prévention et au règlement des difficultés liées au surendettement décident de s'associer afin d'apporter une assistance gratuite aux particuliers face à leurs difficultés financières et bancaires.

***Article 1<sup>er</sup> – Objet***

Les parties coopèrent, par la mise en œuvre de moyens respectifs, à la création d'un espace dénommé « Espace Conciliation Bancaire auprès des particuliers 82 » proposant sur plusieurs permanences au niveau départemental, une information et une assistance en matière de prévention et de surendettement et un appui technique dans le domaine bancaire pour les travailleurs sociaux.

## **Article 2 – Services**

Le dispositif mis en place propose à toute personne en difficulté financière:

- une information et des conseils en matière de budget personnel, de crédit ou de difficultés financières,
- un soutien technique des travailleurs sociaux dans les matières bancaires et financières,
- une aide à la négociation avec les organismes bancaires ou de crédit,
- une première conciliation avec les banques et la recherche de solutions préventives à un dépôt du dossier de surendettement,
- une aide à la constitution de dossiers de surendettement,
- une aide aux travailleurs sociaux dans le suivi de la situation des personnes surendettées lors de la mise en place des plans et après.

## **Article 3 – Moyens**

Pour mener à bien les objectifs qu'elles se sont assignées, les deux parties conviennent de mobiliser les moyens suivants :

**3-1-** Le Département de Tarn et Garonne met à disposition les locaux des pôles de Moissac, Montauban-centre et Caussade. Les locaux mis à disposition pour la tenue des permanences sont adaptés à l'accueil des usagers et équipés de connections téléphoniques et informatiques. Les frais liés à la tenue des permanences (connexions, fluides, petites fournitures de bureau) sont pris en charge par le Département.

**3-2-** La Banque de France assure une mission d'appui technique et développe les actions de formation adaptées à l'égard des divers bénévoles de l'Espace.

## **Article 4 – Fonctionnement**

**4-1-** Les deux parties, via les services d'intervention :

. Service social de la Direction de la Solidarité Départementale du Conseil Général et travailleurs sociaux,

. Service Particuliers de la Banque de France à Montauban,

. Intervenants extérieurs placés sous la direction des parties au protocole

conviennent d'adopter :

– **une charte déontologique** aux termes de laquelle :

. les personnels assurant leurs missions au sein de l'espace conciliation interviennent à titre bénévole ;

•les bénévoles sont soumis à une obligation de réserve et de confidentialité. Ils s'engagent à respecter les principes directeurs d'intervention qui leur seront communiqués :

- obligation de neutralité et d'objectivité dans le traitement individuel des situations,
- respect de la liberté de choix des particuliers notamment dans les solutions de rachat de leurs crédits,
- respect des objectifs de la structure,
- partage d'informations avec les travailleurs sociaux jusqu'à la fin de l'intervention auprès du particulier concerné,

.les travailleurs sociaux du Conseil Général sont soumis au secret professionnel et ne doivent communiquer que les éléments permettant de comprendre la situation des particuliers après accord de ces derniers,

. les travailleurs sociaux sont, à l'instar des bénévoles intervenant, soucieux du respect des objectifs de l'Espace Conciliation, veillent à la bonne complémentarité des missions et sont parties prenantes aux échanges d'informations engagés avec les bénévoles sur le suivi des dossiers individuels.

#### **- une charte de fonctionnement :**

La coopération entre les travailleurs sociaux du Conseil Général et les bénévoles s'organise à partir des outils de communication suivants: contact par courrier, téléphonique ou par messagerie électronique, gérée par le Conseil Général,( service social de la Direction de la Solidarité Départementale)., et spécifiquement dédié à l'Espace de Conciliation .

Le service social de la D.S.D. joue le rôle d'interface. A partir des différentes demandes écrites, téléphoniques, ou dématérialisées, il fait le lien entre les particuliers, les bénévoles, les travailleurs sociaux afin de privilégier un accueil de qualité au sein de l'Espace de Conciliation tout en garantissant la confidentialité des données dans les différents échanges.

Les travailleurs sociaux, en particulier les conseillers en économie sociale et familiale assurent une conciliation de premier niveau.

Les temps d'accueil sont assurés sur la base d'un planning mis en place d'un commun accord. Au titre de 2011, dans la phase d'expérimentation du dispositif, quatre demi-journées de permanence sur rendez-vous sont planifiées par mois dans les pôles de développement sociaux de Caussade, Moissac et Montauban.

Les bénévoles s'engagent à communiquer le profil des situations au Conseil Général (service social de la Direction de la Solidarité Départementale) à des fins de statistique et d'analyse globale, dans le respect de la réglementation relative aux relations entre l'administration et le public et au recensement et à la conservation des données d'ordre privé.

4-2- Le secrétariat du dispositif est assuré par les services du Conseil Général (service social de la Direction de la Solidarité Départementale). Le secrétariat coordonne l'action des différents intervenants, centralise les demandes de conseil, oriente les particuliers dans leurs demandes et veille au bon échange des informations. Il organise le calendrier des permanences.

Le secrétariat procède au recensement des demandes et en opère la synthèse dans un rapport présenté au comité de pilotage.

#### ***Article 5 – Comité de pilotage***

Pour la coordination et le suivi des actions conduites, des réunions seront organisées trimestriellement dans le cadre d'un comité de pilotage.

Le comité de pilotage réunit les services du Conseil Général, les représentants de la Banque de France, les bénévoles intervenant et trois conseillers en économie sociale et familiale ainsi qu'un représentant de la profession bancaire désigné par le Comité local des banques.

Le Comité procède à l'évaluation du fonctionnement du dispositif et en dresse le bilan.

#### ***Article 6 – durée***

Le présent accord est conclu pour une durée d'un an et est renouvelé par tacite reconduction.

Il fera l'objet, en fonction du bilan annuel présenté par le comité de pilotage, d'avenants précisant les éventuelles adaptations ou modifications apportées au dispositif.

Chaque partie peut se retirer du présent protocole par lettre de signification sous préavis d'un mois.

Fait à ..... le .....

***P/ La Banque de France***

***P/ Le Département***