

Lutte contre le surendettement

Qu'a fait le canton de Neuchâtel en 2021 ?

Bilan après une année de LLPS

SITUATION INITIALE

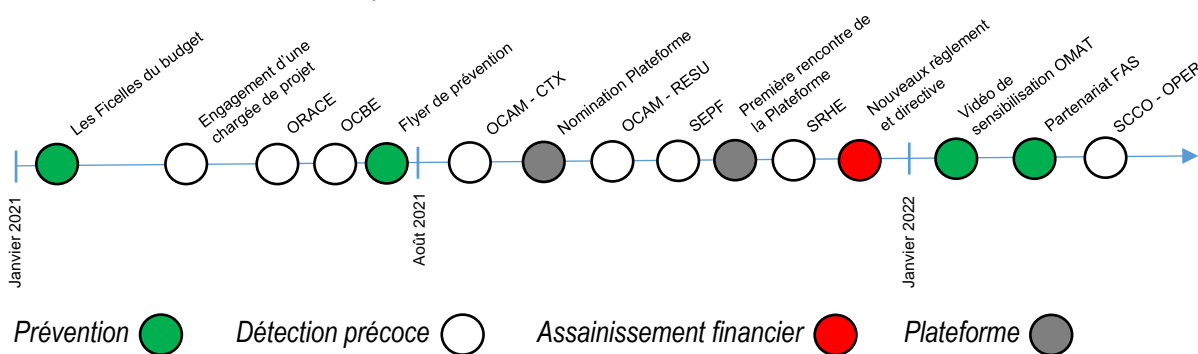
Une loi sur la lutte et la prévention contre le surendettement

Le surendettement est un phénomène en nette augmentation en Suisse (6.5% de la population en 2021) et dans le canton de Neuchâtel spécifiquement (10.8% de la population en 2021). Or, le phénomène est coûteux tant sur le plan économique que social. Il s'agit d'un engrenage duquel il est très difficile de s'extraire par soi-même, qui suscite un profond découragement et qui impacte tous les domaines de l'existence : capacité économique, santé physique et mentale, travail, famille, etc.

Dans ce cadre, le canton de Neuchâtel a adopté en 2020 une nouvelle « Loi sur la lutte et la prévention contre le surendettement » (LLPS), largement soutenue politiquement et entrée en vigueur en 2021. La responsabilité de sa mise en œuvre est assumée conjointement par le Département de l'emploi et de la cohésion sociale (DECS) et par le Département des finances et de la santé (DFS). La loi se divise en trois axes :

- (1) La prévention
- (2) La détection précoce
- (3) L'assainissement financier

Une année s'est écoulée depuis l'entrée en vigueur de la loi. Apparaît alors la question : que s'est-il passé dans ce laps de temps ? Quelles sont les mesures déjà mises en œuvre par le canton ? Quelles sont les prochaines étapes ? Le schéma ci-dessous synthétise les différentes actions qui seront détaillées dans la suite du texte :



LES MESURES DE PRÉVENTION

La prévention vise à informer les personnes sur les risques de surendettement associés à certains événements de la vie (indépendance financière, divorce, chômage, maladie, naissance d'un enfant), sur les bases de la gestion d'un budget et sur les aides financières publiques disponibles dans le canton. Dans ce domaine, pris en charge par le Service de l'action sociale (SASO), quatre démarches méritent d'être mentionnées.

Les Ficelles du budget

Les *Ficelles du budget* sont des ateliers proposés par le Centre Social Protestant (CSP) pour sensibiliser et former les jeunes à la gestion administrative, à la constitution d'un budget et aux enjeux du surendettement. Depuis 2021, un contrat de prestation avec le CSP (*Ficelles du budget*) permet désormais d'organiser des ateliers de sensibilisation dans l'ensemble des établissements du post-obligatoire pour toutes les filières de formation. Malgré une année fortement ralentie par la pandémie, le CSP a entamé en 2021 sa tournée des classes du canton. Pour 2022, les classes des lycées Denis-de-Rougemont et Blaise-Cendrars ainsi que les classes du CIFOM et du CPLN accueilleront plusieurs ateliers entre avril et juin. D'autres interventions viendront compléter le programme dans la suite de l'année.

Un flyer de prévention

Le manque d'information sur les aides disponibles dans le canton, tant en matière d'aide matérielle que de coaching administratif et budgétaire, constitue un frein important à la prévention et à la sortie du surendettement. Face à la précarisation de la population durant la pandémie du Coronavirus, le DECS a mandaté le SASO pour confectionner un flyer d'information et pour le distribuer largement. Reprenant un modèle utilisé par le canton du Jura, basé sur l'idée des « gestes barrières contre le surendettement » (voir annexes), le flyer a été distribué largement entre juin et décembre 2022, par deux voies principales de communication.

- i. Par le biais d'associations sociales ou de santé, de services publics cantonaux et communaux, de lieux de rencontre. Au total, plus de 4'000 flyers ont été distribués par environ 70 organisations.
- ii. Par le biais d'un courrier de l'Office d'assurance maladie (OCAM). Lorsque le canton rachète un acte de défaut de bien (ADB) à un assureur avec lequel il est lié par une convention, le canton devient propriétaire de l'ADB et assume la responsabilité de sa gestion (par l'Office de recouvrement). Les assurés concernés sont alors informés du transfert de l'ADB par un courrier postal. En 2021, un flyer d'information accompagnait chacun de ces courriers. Cela représente à nouveau un total d'environ 4'000 flyers.

Ce sont donc plus de 8'000 flyers qui ont été distribués à travers le canton en 2021.

Les informations figurant sur le flyer sont nombreuses et complexes. Afin de rendre leur compréhension plus accessible, le SASO a sollicité l'association *Lire et Écrire* pour proposer une version du flyer en langage simplifié. Celle-ci est en cours d'élaboration et remplacera l'ancien flyer à l'avenir.

Une vidéo de sensibilisation pour l'entrée au chômage

L'entrée au chômage représente un facteur décisif de surendettement pour de nombreuses personnes (autour [d'un quart des personnes surendettées](#)). En effet, une chute de 20% à 30% du revenu dans un laps de temps réduit, combinée parfois à des pénalités financières ou à des difficultés parallèles (frais de santé, séparation, facture imprévues), peut facilement déséquilibrer un budget ou un suivi administratif jusqu'alors parfaitement maîtrisés.

Le DECS a donc mandaté le SASO pour proposer une mesure de prévention dans le contexte de l'entrée au chômage. En collaboration avec l'OMAT et les partenaires spécialisés dans le surendettement, le SASO a élaboré une première version d'une vidéo animée de prévention, compréhensible sur la seule base des images. Le service de communication de l'État sera chargé de fournir une version finalisée. La vidéo sera diffusée sur le site internet de l'OMAT ainsi que sur les écrans des locaux des ORP.

La signature d'un partenariat avec la FAS

La LLPS prévoit que la coordination des activités de prévention du surendettement ne soit pas prise en charge directement par l'État, mais qu'elle soit externalisée, afin notamment de pouvoir solliciter des soutiens financiers privés. Le SASO prépare donc en ce début d'année un contrat de prestations avec la Fondation Neuchâteloise pour la Coordination de l'action sociale (FAS). Celle-ci a mis au concours un poste de coordinateur/coordinatrice de projet à 20% pour assumer cette mission. Suite à cet engagement, la FAS aura l'entière responsabilité de recenser les mesures de prévention existantes, d'assurer la cohérence des interventions cantonales, d'initialiser des appels à projet et de soulever des fonds privés pour soutenir la prévention du surendettement.

LES MESURES DE DÉTECTION PRÉCOCE DU SURENDETTEMENT

La « détection précoce » du surendettement, de son côté, revient à permettre aux collaborateurs et collaboratrices de l'État d'identifier, à l'aide de « signaux d'alarme », les personnes qui sont exposées à un surendettement naissant, afin de les aiguiller vers un accompagnement professionnel, anonyme et gratuit par des expert(e)s de la gestion du budget et des dettes (CSP et Caritas). Grâce à l'élaboration d'une gestion budgétaire, voire d'un plan de désendettement, la personne doit pouvoir envisager de retrouver une situation financière stable et durable dans un délai raisonnable.

Pour mettre en place ces mesures, le SASO a constitué un groupe de travail réunissant l'ensemble des services publics identifiés comme pertinents. Ce groupe de travail se réunit tous les deux mois depuis juin 2021 pour discuter du contenu des procédures communes, formuler des propositions et faire un bilan de l'avancement du projet. En parallèle, le SASO organise des discussions bilatérales avec chaque responsable de service, afin d'adapter la procédure générale au contexte de travail spécifique et à la réalité de chaque entité.

Les outils développés

La mise en œuvre concrète de la procédure de détection précoce, qui s'ajoute et accompagne le travail quotidien des collaborateurs et collaboratrices de l'État, s'appuie sur quatre outils principaux :

i. Un mémento.

Il s'agit d'un document destiné aux collaboratrices et collaborateurs. Ce mémento décrit les objectifs du projet et le déroulement de la procédure, recense la liste des « signaux d'alarme » pertinents pour le service concerné, renseigne sur le détail des offres d'accompagnement que proposent le CSP et Caritas. Son rôle consiste à fournir aux collaborateurs et collaboratrices tous les éléments nécessaires à la mise en œuvre de la procédure dans le quotidien de leur activité.¹

ii. Les coupons

Les personnes « identifiées » par la procédure et intéressées par les prestations offertes par CSP et Caritas reçoivent un « coupon » qu'elles peuvent ensuite utiliser auprès de ces deux organismes. Ce coupon rappelle les causes principales du surendettement, recense les offres proposées par le CSP et Caritas et fournit les contacts auprès desquels trouver de l'aide (voir annexes).

Le coupon joue plusieurs fonctions : tout d'abord, il apporte à la personne qui le reçoit une *légitimité* à solliciter le soutien de CSP ou Caritas. Il fonctionne donc comme *soutien motivationnel*. Par ailleurs, le coupon contient des informations que la personne n'a pas forcément eu le temps d'enregistrer durant l'échange avec le personnel des services publics. Il joue donc un rôle *informationnel*. En troisième lieu, un coupon physique laisse une trace, occupe un espace (une table, une poche de pantalon, etc.). Cette trace physique augmente la probabilité pour la personne (ou pour quelqu'un de son entourage) de le redécouvrir à l'occasion, de se remémorer la possibilité de demander un soutien. Le coupon joue ainsi une fonction de *rappel*. Pour finir, le coupon constitue la seule trace statistique pour évaluer l'efficacité de la détection précoce. Il occupe ainsi une fonction de *pilotage* du projet.

iii. Des séances de formation/sensibilisation du personnel des services.

Afin de présenter le projet, la procédure, les enjeux du surendettement et de répondre aux éventuelles questions, une séance de formation/sensibilisation du personnel est organisée lors de l'introduction des mesures. Cette séance reprend et complète les éléments du « mémento ». Ces formations/sensibilisations ne

¹ Son but consiste ainsi à répondre aux questions suivantes :

- (1) Quand porter attention aux « signaux d'alarme » du surendettement ?
- (2) Quels sont les signaux d'alarme du surendettement ?
- (3) Quelles sont les offres de CSP et Caritas auxquelles les personnes peuvent s'attendre ?
- (4) Quelles sont les arguments pour inciter la personne à consulter ?
- (5) En cas de remise d'un coupon, que faire ensuite ?

se contentent pas d'expliquer la procédure concrète de détection précoce, mais offrent également l'opportunité d'exposer les enjeux du surendettement, le rôle central des collaboratrices et collaborateurs dans la mise en œuvre, les impacts attendus du projet. Il s'agit donc d'une étape essentielle pour susciter l'intérêt et la motivation des collaborateurs et collaboratrices impliqués dans le projet.

iv. Un outil statistique de suivi.

En vue du pilotage et de l'évaluation du projet, il était essentiel de pouvoir développer un outil de suivi statistique. Le suivi est alors assuré ainsi : les collaborateurs et collaboratrices décomptent le nombre de coupons remis au sein de leurs services. Dans la majorité des services, ces données sont entrées dans un document Excel et sont transmises au SASO après anonymisation.

Par ailleurs, chaque coupon dispose d'une inscription qui spécifie quel service l'a remis. Par exemple, si le coupon est remis par un collaborateur du service des contributions, l'inscription « SCCO » figure dans la marge du coupon. Cette indication permet ensuite à CSP et Caritas de recenser l'origine des coupons utilisés lors des consultations. Cette procédure permet de connaître (1) le nombre de coupons remis, (2) la proportion de coupons utilisés par les personnes et (3) l'efficacité de chaque service. Ce faisant, il devient possible d'évaluer l'efficacité générale du projet, la pertinence de chaque service et le décalage entre l'expression d'un intérêt pour une prestation et l'utilisation effective de cette prestation (autrement dit, l'écart entre la *motivation* à agir et le *passage à l'action*, souvent d'une durée de plusieurs mois dans la problématique du surendettement).

Les services impliqués dans la première phase (1^{ère} année)

Actuellement, sept services publics sont impliqués dans la démarche de détection précoce :

1. L'OCAB (anciennement OCAM et OCBE)

Étant donné que le secteur du contentieux est en relation principalement avec des personnes déjà surendettées et que le secteur des subsides est en contact avec des personnes dont le budget quotidien est par définition étriqué, l'Office cantonal d'assurance maladie (OCAM) représente un lieu privilégié de détection précoce. Les mesures de détection précoce ont été introduites tant au secteur des subsides d'assurance maladie qu'au secteur du contentieux. Tout échange par téléphone, par emails ou aux guichets constitue un lieu possible de détection précoce.

Au niveau des bourses d'étude (OCBE), plusieurs lieux d'intervention ont été identifiés :

- Une demande de bourse pour des motifs peu clairs – suggérant le besoin de pallier des difficultés financières
- Une demande de prêt dans un contexte de revenu déjà insuffisant
- Une forte diminution du revenu – lors d'une reprise d'une formation ou lors d'un prolongement excessif des études
- L'absence de suivi administratif – par exemple la présence d'une taxation d'office
- L'évocation spontanée de difficultés financières récentes – ex. arriérés de paiement, crédits pour payer ses factures, emprunts à l'entourage.

2. LE SRHE

Le Service des ressources humaines de l'État dispose également d'une situation privilégiée pour intervenir précocement dans le processus de surendettement. Trois signaux ont été identifiés : la demande d'avance sur salaire (notamment pour faire face à des dépenses courantes), les demandes *répétées* d'avance sur salaire et la chute importante de revenu (notamment lors d'un arrêt maladie prolongé ou d'une procédure de demande de prestations AI). Une information aux employé·e·s de l'administration cantonale figure par ailleurs désormais dans la liste des « prestations en faveur du personnel » sur l'intranet du SRHE.

3. L'OREE

L'Office de recouvrement intervient, par exemple, lorsqu'une personne fait une demande d'échelonnement de paiement ou de remise de créance. Dans ce contexte, après une rapide évaluation du dossier, l'OREE peut proposer directement à la personne débitrice de procéder à une analyse de sa situation financière, en vue d'évaluer le potentiel pour signer une convention de désendettement. En cas d'impossibilité, l'OREE remet alors un coupon pour que la personne soit accompagnée par le CSP ou Caritas *en vue de stabiliser ses dettes* et dans l'attente d'une amélioration de la situation financière.

4. Le SEPF

Le Service des poursuites et faillites remet des coupons en deux occasions. D'abord, lors des entretiens de première saisie, si la personne exprime un intérêt pour trouver une solution à sa situation financière difficile. Ensuite, au guichet directement, lorsque des signaux « courants » de premières difficultés financières indiquent que la personne risque de tomber dans le surendettement.

5. L'ORACE

Dans son quotidien, l'ORACE est sollicité par des personnes qui ne parviennent pas à obtenir les contributions d'entretien auxquelles elles ont droit. Lorsqu'une personne créancière soumet une demande pour obtenir de l'aide dans le recouvrement, voire pour obtenir une avance, l'ORACE organise systématiquement un entretien. Ce lieu d'échange permet à la fois d'aborder assez directement les questions financières (qui sont au cœur de la discussion) et offre un accès privilégié (avec le contact direct) aux indices de surendettement. C'est pourquoi cet entretien systématique a été sélectionné pour instaurer la détection précoce au sein de l'office.

Après un divorce, le surendettement impacte aussi régulièrement les personnes qui paient les contributions d'entretien, c'est-à-dire les personnes *débitrices*. Il a donc été proposé au personnel de l'ORACE d'être sensible également aux indices de surendettement qui affectent la partie débitrice, avec laquelle il est parfois en contact par téléphone ou lors d'entretiens. Si les collaborateurs et collaboratrices remarquent que la personne débitrice fait face à un endettement problématique et cherche sincèrement une solution à sa situation, alors un coupon lui est aussi remis.

6. Le SCCO

Deux lieux d'intervention ont été identifiés par le Service cantonal des contributions comme pertinents : les demandes de remise ou d'échelonnement et les entretiens de seconde taxation d'office. Le premier lieu d'intervention offre l'avantage de la précocité d'intervention. Le second lieu d'intervention, plus tardif, offre quant à lui l'avantage d'un échange direct avec la personne concernée. Étant donné que, selon [une étude](#), 70% des taxations d'office donnent lieu ensuite à une situation de surendettement, il n'est pas anodin d'intervenir dans ce contexte. Or, le contact direct constitue, dans tous les projets-pilotes menés jusqu'alors, une clé importante de succès pour motiver les personnes à entreprendre des démarches. Intervenir lors des entretiens de seconde taxation d'office fait ainsi pleinement sens.

7. Les GSR

Le dépôt d'une demande auprès des GSR constitue une étape nécessaire pour l'obtention de toute prestation sociale sous condition de ressources. Par ailleurs, les gestionnaires des GSR disposent d'une vision globale de la situation financière des personnes qui soumettent une demande. Ces deux éléments confèrent aux GSR une situation privilégiée en matière de détection précoce du surendettement.

En collaboration avec l'ensemble des responsables des GSR, l'approche retenue pour mettre en œuvre la détection précoce au sein des GSR consiste à ajouter une question à celles auxquelles les requérant-e-s sont appelés à répondre lors du dépôt d'une demande de prestation sociale (DPS). Il est ainsi demandé à la personne, dans le formulaire à remplir, si elle est intéressée à recevoir un accompagnement en gestion de budget et de dettes auprès de CSP et Caritas. Si elle répond positivement à la question, alors les gestionnaires

des GSR ou l'assistant-e social-e chargé-e du suivi du dossier prennent contact avec la personne pour lui exposer les offres de CSP et Caritas en détail et, le cas échéant, pour lui remettre un coupon.

Actuellement, le principal défi est d'ordre technique : il s'agit de pouvoir ajouter une question dans un logiciel qui lui-même n'est pas encore finalisé. Cela peut prendre du temps.

Bilan actuel

Au mois de février 2022, après une mise en œuvre dans 5 services entre septembre et novembre 2021, le bilan est le suivant :

- 35 coupons remis par les services et 7 coupons utilisés auprès de CSP et Caritas. Cela représente un taux d'utilisation de 20% après 4-6 mois environ.
- 17 coupons ont été distribués par l'OCAB (9 au secteur contentieux, 2 au secteur des subsides, deux au secteur des bourses d'étude et 4 au secteur des prêts d'étude), 13 coupons proviennent du SEPF, 3 du SRHE et 2 de l'ORACE.

À titre de comparaison, lors de deux projets similaires :

- À Fribourg, dans le cadre d'un projet-pilote de détection précoce sur la base des demandes d'avance sur salaire auprès de grandes entreprises, le bilan après 12 mois est le suivant : 38 coupons remis et 9 coupons utilisés. Le taux d'utilisation est donc de 23%.
- Le projet de détection précoce du canton de Neuchâtel reprend les contours d'un projet initialisé en 2011 par le canton de Genève. En 2012, après 6 mois environ de mise en œuvre, le bilan était le suivant : 178 bons distribués et 37 utilisés, ce qui représente un taux d'utilisation de 21%.

Suite à la future intégration des deux derniers services publics prévus (SCCO et GSR), le nombre de coupons remis augmentera encore sensiblement.

Étapes restantes

Afin de finaliser la partie du projet destinée au secteur public, il reste deux objectifs principaux :

- i. Établir une communication à destination des collaborateurs et collaboratrices afin de susciter et maintenir leur intérêt dans le projet. En effet, les collaborateurs et collaboratrices des services publics forment le socle du projet, la clé de son succès. De ce fait, il est important que toutes et tous soient informé-e-s régulièrement du projet – notamment en cas de forte rotation du personnel – et que celui-ci fasse sens à leurs yeux.
- ii. La date butoir du projet « détection précoce du surendettement » est fixée à février 2023. À ce moment-là, le projet doit pouvoir vivre sa propre vie, de manière autonome, sans le soutien régulier de la chargée de projet. À cette fin, il est nécessaire d'assurer que les séances de formation/sensibilisation du personnel – au format de « piqûres de rappel » – puissent être assurées par les services eux-mêmes. Un fascicule de formation destiné aux responsables des services est ainsi en cours d'élaboration.

En parallèle de la finalisation des mesures de détection précoce dans le secteur public, il est prévu d'étendre le dispositif dès le mois d'avril 2022 auprès du secteur privé – entreprises avec les demandes d'avances sur salaire, assureurs avec les poursuites d'assurances maladie, fiduciaires mandatées pour les déclarations d'impôts ou encore avocats lors du suivi d'un divorce.

LES MESURES D'ASSAINISSEMENT FINANCIER

Le Département des finances et de la santé assume la responsabilité des mesures d'assainissement, destinées aux personnes qui se trouvent déjà dans une situation avancée de surendettement. Deux principales mesures ont vu le jour depuis le début de l'année 2021 :

- i. La première consiste en la signature d'un contrat de prestations avec les partenaires privés spécialisés dans la gestion des dettes, du désendettement et des difficultés administratives (CSP et Caritas). Grâce

aux accompagnements proposés, les personnes surendettées ont l'opportunité de remettre de l'ordre dans leur administration, d'établir un bilan de leur situation financière et de négocier avec les créanciers privés.

- ii. La seconde mesure concerne la possibilité, pour les personnes dont les dettes sont principalement des dettes publiques, de soumettre une demande de « convention de désendettement », parfois combinée à un « prêt », à l'Office de recouvrement de l'État de Neuchâtel – dans certains cas avec le soutien administratif du CSP et de Caritas. Dans ce contexte, le DFS a rédigé et adopté un nouveau règlement et une nouvelle directive à la fin de l'année 2021, qui définissent les conditions à satisfaire pour bénéficier d'une convention ou d'un prêt. Ils remplacent un règlement et une directive qui datent de 2016.

La possibilité de signer une convention ou d'obtenir un prêt pour le rachat des dettes privées présente deux innovations facilitant le désendettement du débiteur :

- (1) L'État devient l'unique créancier, ce qui évite les négociations multiples.
- (2) Les conventions de désendettement signées avec l'OREE intègrent le paiement des impôts courants dans le plan de remboursement, évitant ainsi la « spirale du surendettement ».

Ce dispositif entièrement étatique remplace l'ancien *Fonds de désendettement*, organe autonome et indépendant de l'État, qui était jusqu'en 2020 responsable de décider de l'attribution ou non d'un prêt pour les personnes surendettées qui en faisaient la demande. En internalisant l'octroi des prêts au sein de l'office de l'État spécialisé dans le recouvrement, l'objectif est clairement d'augmenter l'efficacité et la portée des mesures d'assainissement. Il s'agit d'un système innovant, puisque l'État lui-même, principal créancier, propose des solutions de désendettement aux particuliers.

Suivi et perspectives

La Plateforme cantonale de lutte contre le surendettement

Comme indiqué plus haut, le DFS et le DECS se partagent la responsabilité de la mise en œuvre des trois axes : la responsabilité de l'axe de prévention et de détection précoce revient au DECS alors que celle de l'axe d'assainissement revient au DFS. Le dispositif est complété par un organe spécifique de coordination et de pilotage du projet global : la Plateforme cantonale de lutte contre le surendettement. Elle a pour fonction d'évaluer l'évolution des trois axes, de proposer des améliorations et des mesures ainsi que de jouer le rôle « d'observatoire » du surendettement dans le canton.

Nommée par le Conseil d'État au mois de septembre 2021, cet organe réunit deux fois par an les deux chef.fe.s de département ainsi que des spécialistes de différents secteurs, publics ou privés, liés au surendettement : un membre de la direction du Service des poursuites et faillites, du Service financier, du Service de l'action sociale, du Centre Social Protestant et de Caritas, de la FAS, ainsi qu'une représentante du Service social inter-entreprises, de l'Association neuchâteloise de défense des chômeurs, la Déléguée à la jeunesse du canton, une responsable de la formation à la Banque cantonale neuchâteloise ainsi qu'une avocate spécialiste FSA.

Après une première réunion le 24 novembre 2021, la Plateforme se réunira à nouveau en avril 2022 avec pour principal objectif de dégager des « indicateurs du surendettement » pour le canton de Neuchâtel.

Le défi des petits indépendants

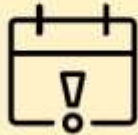
Avec la crise du coronavirus, la fragilité économique des travailleurs et travailleuses indépendant.e.s est devenue saillante. L'échec d'une activité indépendante constitue une étape fréquente d'un processus de surendettement privé, qui peut entraîner un foyer entier dans des difficultés financières, sociales et psychologiques. Le problème provient du fait qu'il n'existe pas dans le canton d'accompagnement adapté à cette population. En effet, les accompagnements du CSP et de Caritas se destinent principalement à des salarié.e.s. Ces deux institutions ne possèdent pas les compétences fiduciaires nécessaires pour accompagner des personnes qui ont engagé leurs ressources financières dans une activité commerciale. D'un autre côté, les tarifs appliqués par les institutions disposant des compétences fiduciaires nécessaires

ne sont pas toujours accessibles pour les petits indépendants, d'autant plus si ceux-ci rencontrent déjà des difficultés préalables.

Le Conseil d'État a donc mandaté le SASO pour étudier des possibilités de construire un partenariat avec des institutions économiques privées en vue de répondre à cette double exigence : une offre fiduciaire à la fois professionnelle et accessibles aux petits revenus. Des discussions sont en cours avec la CNCI pour explorer l'opportunité d'un partenariat public-privé.

Service de l'action sociale, Judith Notter, le 16.03.2022

Pour vous aider en cas de dettes...



Éviter de «jongler» avec les arrangements et délais de paiement



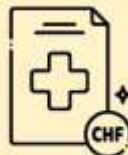
Demander de l'aide sans attendre parmi les contacts du site WWW.ENSEMBLE-NE.CH



Faire un budget et essayer de réduire ses charges et dépenses au maximum



Pas de crédit pour payer ses dettes, ni de cartes de crédit



En cas de saisie de salaire, présenter les frais médicaux et les primes maladie payés à l'Office des Poursuites pour remboursement.



Remplir sa déclaration d'impôts et demander les éventuelles aides et adaptations (subsidés caisse-maladie, bourse d'études, modification de tranches d'impôt, etc.)

Vous subissez une diminution de revenu et vos factures s'accumulent?

Vous ne savez plus comment vous en sortir?

N'attendez pas!

Pour un accès à des prestations sociales, les guichets sociaux régionaux

Les Montagnes neuchâteloises:	032 933 84 90
La Chaux-de-Fonds (région):	032 967 67 43
Littoral Ouest:	032 886 59 70
Neuchâtel:	032 717 74 10
Entre-Besix-Lacs:	032 886 49 95
Val-de-Ruz:	032 886 57 01
Val-de-Travers:	032 886 44 00

Pour les conseils budgétaires et un accompagnement

Caritas:	032 886 88 70
CSP:	032 886 91 00
SSIE:	032 725 11 54
APIAH:	032 344 44 26



Le surendettement est un problème qui peut concerner tout le monde.

Il est important de réagir le plus tôt possible et de demander de l'aide.

Des professionnels sont disponibles au sein du CSP et de Caritas, pour vous aider à établir un budget et pour vous accompagner dans vos démarches vers l'équilibre. Vous pouvez également obtenir du soutien auprès de l'APIAH (secteur horticole) et de SSIE (tous les secteurs), si vous êtes employés d'une entreprise membre.

Si votre revenu ne couvre pas vos besoins essentiels, adressez-vous au guichet social de votre région.

Si vous rencontrez des difficultés pour payer vos primes LAMal, arrêtez-les sans tarder à votre assurance et téléphonez au guichet social de votre région. Vous avez peut-être droit à des subsides.

Sans coût ni stigmatisation

Baisse de salaire, chômage...

Stop!

Vous pouvez recevoir de l'aide!



www.ensemble-ne.ch

COUPON

Pour un accompagnement professionnel, personnalisé et gratuit
dans la gestion du budget et des dettes

Appelez sans tarder !

032.886.91.00



032.886.80.70


CARITAS Neuchâtel

**Le surendettement
peut concerner tout le monde !**

CHARGES MENSUELLES EN
AUGMENTATION

+ ÉVÉNEMENT DE LA VIE

- Divorce/séparation
- Chômage ou RHT
- Arrivée d'un enfant
- Indépendance financière
- Retraite
- Problèmes de santé

 **RISQUE DE SURENDETTEMENT**

Vos factures impayées s'accumulent,
Vous n'arrivez plus à suivre.

N'ATTENDEZ PAS !

Vous pouvez bénéficier
d'un accompagnement professionnel
et gratuit pour :

- Un bilan de situation
- Un soutien pour l'élaboration de votre budget
- Un accompagnement dans le désendettement (si besoin)

 **À L'AIDE DU PRÉSENT COUPON**