

Bilan de la lutte et la prévention contre le surendettement 2021-2024



Département de l'emploi et de la
cohésion sociale
Service de l'action sociale
Octobre 2024

GLOSSAIRE

ADB	Acte de défaut de biens
ADCN	Association pour la défense des chômeurs de Neuchâtel
AVIVO	Association de défense et de détente des retraitées et retraités (auparavant : Association des vieillards, invalides, veuves et orphelins)
CNCI	Chambre neuchâteloise du commerce et de l'industrie
CPNE	Centre de formation professionnelle neuchâtelois
CSP	Centre social protestant
DECS	Département de l'emploi et de la cohésion sociale
DFFD	Département de la formation, des finances et de la digitalisation
DFS	Département des finances et de la santé
FAS	Fondation neuchâteloise de coordination de l'action sociale
GSR	Guichet social régional
HEG-Arc	Haute école de gestion de l'Arc jurassien
LLPS	Loi sur la lutte et la prévention contre le surendettement
LP	Loi fédérale sur la poursuite pour dettes et la faillite
OCAB	Office cantonal de l'assurance-maladie et des bourses d'études
OCD	Office du contentieux et du désendettement (anciennement OREE)
OMAT	Office du marché du travail (rattaché au SEMP)
ORACE	Office de recouvrement et d'avance des contributions d'entretien
OREE	Office de recouvrement de l'État de Neuchâtel (devenu OCD en 2024)
ORP	Office régional de placement
SASO	Service de l'action sociale
SCCO	Service cantonal des contributions
SEPF	Service des poursuites et faillites
SFIN	Service financier neuchâtelois
SFPO	Service des formations post-obligatoires et de l'orientation
SRHE	Service des ressources humaines de l'État de Neuchâtel
SSR	Service sociale régional
UNAM	Union neuchâteloise des arts et métiers

1. Introduction générale

Le surendettement constitue aujourd'hui un enjeu collectif. Il est favorisé par différents facteurs structurels, tels que l'instabilité sociale et professionnelle, le risque de pauvreté, la hausse des charges incompressibles, un système légal qui empêche la sortie de l'endettement, etc. Ses effets délétères sont multiples, tant pour l'individu que pour la collectivité ; santé physique et mentale, relations familiales et professionnelles, accès à l'emploi ou au logement, coûts de la santé, taux d'aide sociale ou encore perception de l'impôt sont négativement impactés.

Avec environ 10% de sa population affectée, le canton de Neuchâtel est particulièrement concerné. Reconnaisant cette réalité, le Grand Conseil a adopté en 2020 à l'unanimité la Loi sur la lutte et la prévention contre le surendettement ([LLPS](#)). Celle-ci est entrée en vigueur en 2021. La responsabilité de sa mise en œuvre est assumée conjointement par le Département en charge des affaires sociales (le DECS depuis 2021) et par le Département en charge des finances (le DFS jusqu'en février 2024, le DFFD depuis). La loi se divise en trois axes :

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

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 et de coordonner 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.

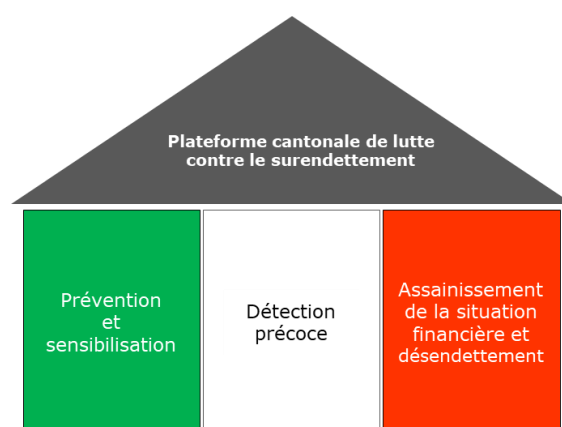


Figure 1 : les trois axes de la LLPS et sa plateforme de pilotage

Depuis l'entrée en vigueur de la loi en 2021, les trois axes se sont déployés. Le présent document expose les mesures mises en œuvre dans chacun des secteurs.

2. Prévention

2.1 Soutien à des projets de prévention portés par des associations à but non lucratif

La LLPS définit en matière de prévention que le Conseil d'État est chargé de mettre en place des mesures « afin d'informer la population sur les risques de l'endettement et les conséquences du surendettement [ainsi que] sur les moyens de les éviter et d'y faire face » (LLPS, art. 9).

La LLPS prévoit dans ce cadre que le Conseil d'État a la possibilité d'externaliser tout ou partie de sa mission de prévention par le biais d'un contrat de prestations, notamment dans le but d'augmenter « la capacité à solliciter des financements privés pour la réalisation du plan d'action ». Le Conseil d'État a retenu cette option en attribuant à la FAS le triple mandat de :

1. Coordonner les activités de prévention du surendettement
2. Gérer le *Fonds neuchâtelois de prévention du surendettement* en accordant des soutiens financiers à des projets de prévention portés par des associations non étatiques.
3. Obtenir des financements privés pour alimenter le fonds.

Pour répondre à son triple mandat, la FAS a engagé au printemps 2022 une « coordinatrice de projet » et lancé un « appel à projet » en automne de la même année. Depuis cette date, le dispositif a permis de soutenir les projets suivants:

- Animation sur les réseaux sociaux et séance de conseils sur les poursuites durant la Swiss Money Week, organisées par Caritas Neuchâtel (2023)
- Soirées de conseils pour les futur-e-s retraité-e-s durant la Swiss Money Week, organisées par le CSP Neuchâtel (2023, 2024)
- Série de 4 podcasts « [Au cœur du chômage](#) » réalisé par l'ADCN (2023)
- Contribution à la création du serious game de sensibilisation au surendettement « [Till Next Bill](#) » pour les jeunes de 14-25 ans par l'État de Vaud (2023)
- Animations sur les réseaux sociaux ainsi que directement dans les épiceries et vestiaires de Caritas durant la Swiss Money Week, par Caritas Neuchâtel (2024)
- [Journée dédiée au aîné-e-s](#), avec les finances comme fil rouge, par l'association AVIVO (2024).

Il convient en outre de relever que, au-delà de l'octroi du soutien financier, le travail effectué par la coordinatrice de projets de la FAS a permis de prendre contact et de créer un réseau avec une trentaine d'associations locales.

Pour finir, la recherche de financements privés n'a pour le moment pas porté ses fruits, pour deux raisons principales. La première raison provient du fait que les organismes de financements de projets, tels que la Loterie Romande, excluent toute forme de *redistribution* par un intermédiaire. En conséquence, la FAS ne pourra pas recevoir de soutien d'un tel organisme. La seconde raison provient du fait que les donateurs potentiels préfèrent soutenir des *projets particuliers* qui correspondent à leurs valeurs, plutôt que d'alimenter un fonds sans pouvoir décider de son usage. La FAS a donc adapté sa stratégie de recherche de financement privés en conséquence. Le modèle de financement direct du fonds est remplacé par un modèle de partenariat pour le financement de projets spécifiques.

2.2 Prévention par le secteur public

Le Conseil d'État a attribué la responsabilité à la FAS de coordonner les mesures de prévention portées par des acteurs non étatiques. Pour le déploiement des mesures de prévention portées directement par l'État, le SASO est par contre l'entité responsable. Dans ce cadre, le service a déployé les mesures suivantes entre 2021 et 2024 :

- Ateliers Les Ficelles du budget (2021, 2022, 2023)

Suite à la signature d'un contrat de prestations avec le SASO, le CSP étend depuis 2021 son offre d'ateliers *Les Ficelles du budget* à l'ensemble des établissements du secondaire II du canton. Après une année 2021 marquée par la crise du COVID-19, les ateliers ont pu être à nouveau proposés de façon étendue et régulière depuis 2022. Bien que l'intégration des ateliers au sein des horaires déjà chargés des formations du CPNE ne soit pas tâche aisée, le dispositif est désormais bien ancré dans le programme et la planification se fluidifie avec les années de pratique.

Le CSP a proposé l'atelier à 1'646 élèves en 2022. En 2023, quelques 2'011 élèves ont pu participer à l'un des 114 ateliers proposés.

- Flyer général de prévention (2021-)

En 2021, le SASO a élaboré un [flyer de prévention](#) réunissant des « gestes barrières » contre les dettes ainsi que des adresses de contact pour demander des conseils et/ou des aides publiques. En 2022, un mandat attribué à l'Association *Lire et Écrire* a permis de traduire le flyer en langage FALC. Plus de 12'000 flyers ont été remis depuis 2021.

- Partenariat public-privé pour les indépendants (2022)

Grâce à un partenariat public-privé avec la CNCI et l'UNAM, les indépendants du canton ont eu l'opportunité de participer à trois webinaires en ligne de sensibilisation (élaborés par la HEG-Arc) et de profiter d'un conseil individuel gratuit de 45 minutes auprès d'une fiduciaire partenaire. Le site internet www.independants-surendettement.ch, destiné aux indépendants en difficultés financières, permet de perpétuer l'accès à ces prestations.

- Vidéo de prévention pour les personnes au chômage (2023)

Le chômage constitue l'une des principales causes de surendettement. En effet, une chute abrupte de revenu de 20%-30% suffit pour déstabiliser un budget. En conséquence, le SASO, en collaboration avec l'OMAT, a donné mandat à un graphiste indépendant d'élaborer [une vidéo de sensibilisation](#), diffusée depuis février 2023 sur les écrans des ORP du canton ainsi que sur le site internet du SEMP.

- Midi de l'impôt (2024)

Le SASO a initialisé et coordonné la mise en place d'un projet pilote de prévention auprès des jeunes arrivés à la majorité. En collaboration avec le SFPO, le CPNE, le SCCO et le CSP, 17 jeunes ont ainsi reçu en février 2024 des conseils d'expert-e-s pour remplir leur déclaration fiscale individuelle. Cette mesure a sollicité 4 spécialistes du CSP et 2 spécialistes du SCCO.

- Vignettes de prévention sur les réseaux sociaux (2024)

Le graphisme de la vidéo de prévention pour les personnes au chômage (cf. ci-dessus) a été repris dans le cadre d'une campagne de communication sur les réseaux sociaux, démarrée durant la Swiss Money Week 2024. Cinq messages adressés à la population ont circulé sur les réseaux sociaux de l'État.

- Révision de la page internet (2024)

Nous pouvons encore relever que le SASO, avec l'appui du REC, a entièrement révisé la page internet de l'État de Neuchâtel dédiée au surendettement : www.ne.ch/surendettement. Celle-ci sera mise à jour et complétée de manière régulière.

3. Détection précoce du surendettement

L'objectif du programme de détection précoce consiste à repérer les premiers signes indiquant qu'une personne est exposée à un risque de surendettement, en vue de l'orienter rapidement auprès de conseils spécialisés. Un coupon lui est remis dans ce contexte pour lui permettre d'accéder rapidement aux prestations des spécialistes de la gestion du budget et des dettes du CSP et de Caritas.

Le SASO assume depuis 2021 la responsabilité du déploiement du programme de détection précoce du surendettement. Les chiffres 2021-2023 du programme sont les suivants :

- 7 services publics (SRHE, SCCO, SEPF, ORACE, OCAB, GSR/SSR, OREE)
- Environ 240 collaboratrices et collaborateurs impliqués
- 788 coupons distribués et 105 coupons effectivement utilisés
- 11 séances du groupe de travail
- 16 séances de présentation du programme aux équipes

Le faible taux d'utilisation des coupons provient principalement d'une distribution trop large au sein du SEPF en début de mise en œuvre du programme. Depuis avril 2023, l'intervention du service s'est recentrée sur trois moments : (1) à l'accueil, lors d'une première poursuite, (2) lors du premier entretien

de saisie et (3) lorsqu'une personne poursuivie demande spontanément de l'aide. Depuis cette réforme, le taux d'utilisation des coupons a progressé.

En terme de communication des résultats, le SASO transmet tous les six mois un bilan aux équipes de l'administration cantonale qui participent au programme. Le SASO a également élaboré un fascicule pour les responsables d'entité.

Les statistiques relevées dans le cadre du programme font émerger les constats suivants :

- La majorité des consultations effectuées suite à la remise d'un coupon concerne des demandes de désendettement (64%).
- La dette médiane des dossiers orientés par un coupon a diminué de 79'000 CHF en 2022 à 43'000 CHF en 2023
- 37% des personnes qui consultent ont une dette inférieure à 20'000 CHF et 24% une dette supérieure à 100'000 CHF
- 80% des personnes ne sollicitent des conseils spécialisés qu'après au moins 3 ans d'endettement. Pour 40% des dossiers, le délai est même de 10 ans ou plus.
- Le revenu moyen des ménages ayant utilisé un coupon s'élève à 4'907 CHF.

Bien que le montant des dettes par dossier diminue – ce qui est bon signe, puisque, en général, moins la dette est élevée, plus il existe de solutions – il semblerait que beaucoup de personnes attendent toujours trop longtemps avant de solliciter des conseils. Autrement dit, la cible de « détection précoce » n'est pas parfaitement réalisée.

La première étape de la mise en œuvre du programme de détection précoce a concerné les services publics. Pour la deuxième étape en cours de déploiement, les mesures de détection précoce sont adressées également aux entreprises privées. Un groupe de travail réunissant des représentants de l'économie privée participe à l'élaboration du programme.

4. Synthèse des publics-cibles

Les publics-cibles pertinents pour de la prévention ou de la détection précoce ont été identifiés dès l'origine de l'élaboration du dispositif cantonal de lutte et prévention contre le surendettement. En effet, le [rapport 20.012](#) identifie déjà en 2020, lors de l'adoption de la loi, un ensemble de périodes ou de publics-cibles à atteindre par les mesures de prévention (p. 34). Le tableau ci-dessous met en lien les publics-cibles identifiés avec les mesures effectivement mises en œuvre depuis 2021 dans le cadre de la prévention et de la détection précoce.

Période ou publics-cibles visés	Actions mises en œuvre
Population générale	✓ Flyer général de prévention ✓ Séance d'information sur les poursuites ✓ Animations sur les réseaux sociaux et dans les épiceries et vestiaires Caritas
Majorité et indépendance financières (jeunes adultes)	✓ Ficelles du budget ✓ Midi de l'impôt ✓ Jeu sérieux « Till Next Bill »
Accueil d'un enfant	-
Retraite	✓ Soirées « De salarié-e à retraité-e » ✓ Journée des aîné-e-s
Arrivée en Suisse (migrant-e-s)	-

Sortie de l'aide sociale	✓ Accompagnement des personnes endettées à l'aide sociale (dans le cadre du programme de détection précoce)
Salaire insuffisant pour couvrir le quotidien (« travailleurs pauvres »)	-
Divorce, séparation	-
Atteinte à la santé	✓ Le SRHE intervient dans le cadre du programme de détection précoce du surendettement en cas de maladie prolongée
Perte d'emploi	✓ Vidéo de sensibilisation à l'OMAT ✓ Podcasts « Au cœur du chômage »
Activité indépendante	✓ Partenariat public-privé avec la CNCI

5. Assainissement financier

Le troisième axe de la LLPS concerne « l'assainissement financier » des particuliers surendettés. L'objectif ici consiste à utiliser la marge de manœuvre cantonale pour proposer aux personnes surendettées des solutions de désendettement qui tiennent compte de l'impôt courant, contrairement à la procédure ordinaire de saisie sur salaire définie par la LP¹.

Le SFIN est l'autorité responsable de ce domaine. Pour remplir sa mission, il s'appuie également sur les compétences spécialisées du CSP et de Caritas par le biais d'un contrat de prestations. Le CSP et Caritas seront ainsi désignés dans la suite du rapport sous l'appellation « organismes agréés ».

Les tâches respectives du SFIN et des organismes agréés se répartissent globalement comme suit : de son côté, le SFIN, par le biais de l'OREE, propose des conventions aux citoyen-ne-s qui ont principalement des dettes publiques et qui ont la possibilité de se désendetter en 3 ans (voir [la directive de 2021](#)). Il peut dans ce cadre octroyer des prêts et accorder des remises sur les créances de l'État ([LLPS](#), art. 14.). De leur côté, le CSP et Caritas offrent des prestations plus larges et ouvertes aussi aux citoyen-ne-s qui ne disposent pas – du moins temporairement – de disponible pour se libérer de leurs dettes.

Ainsi, si une partie du rôle du CSP et de Caritas consiste à préparer les dossiers pour la procédure de désendettement proposée par le l'OREE (réunion de documents, tri des factures), une autre partie (majoritaire) couvre des démarches plus larges. Ce travail comprend des mesures de stabilisation de la situation financière et sociale, de réaffirmation des priorités (se nourrir, se loger, prendre soin de sa santé, etc.), de mise à jour administrative (notamment les impôts), de négociation avec les créanciers privés, d'activation des droits et plus globalement de reprise de contrôle sur sa situation personnelle.

Le bilan chiffré 2021-2023 des deux entités se décompose ainsi :

¹ La procédure de saisie a pour objectif de prélever les biens et le salaire du débiteur en vue de rembourser ses créanciers. Tout revenu qui excède le minimum vital du débiteur est utilisé pour rembourser les dettes. Le montant de ce « minimum vital » est défini par les lignes directrices de la Conférence des préposés aux poursuites et faillites. Or, les impôts ne font pas partie des dépenses jugées « indispensables ». Cela implique que le débiteur saisi ne dispose pas de l'argent nécessaire au paiement de ses impôts courants. De nouvelles dettes sont ainsi générées automatiquement chaque mois, sauf si le débiteur décide d'empiéter sur son minimum vital et donc de renoncer à des besoins essentiels en matière de santé, de nutrition, de bien-être général.

- Le CSP et Caritas ont traité 706 nouveaux dossiers entre 2021 et 2023, pour un montant total de dette de 41.9 millions de francs, ce qui représente une dette moyenne d'environ 59'000 CHF.
- L'OREE a signé 47 conventions en 2021 et 27 en 2022², pour un montant total de dette de 13.6 millions CHF, ce qui représente une dette moyenne d'environ 184'000 CHF. Aucun prêt n'a été accordé. De nombreuses demandes de signatures de convention (75 en 2022) sont restées sans suite, principalement pour des raisons de formulaire non retourné.

Face au succès insuffisant du dispositif de désendettement proposé par l'OREE, deux démarches parallèles ont été mises en place par le SFIN entre 2023 et 2024 :

- Le SFIN et les organismes agréés se sont rencontrés à plusieurs reprises pour réévaluer la directive de désendettement telle que formulée en 2021. Dans ce cadre, 11 points d'adaptation de la directive ont été identifiés, afin de rendre les prêts plus accessibles. Ces points concernent, par exemple, la possibilité d'accorder un prêt pour lever une saisie ou pour consolider la dette de personnes qui ont beaucoup d'arrangements de paiement, l'équilibrage des pourcentages de remise entre dettes privées et publiques, la prise en compte des frais et intérêts lors de remises, l'octroi de prêts préventifs, etc. Une période test est prévue en 2024-2025.
- Sur proposition du SFIN, le Conseil d'État a pris la décision de réorganiser l'OREE dans le but, à nouveau, de faciliter l'accès aux procédures de désendettement pour les personnes éligibles. Dans ce cadre, le SFIN a opéré une scission : le secteur de recouvrement proprement dit (avant l'ADB) est intégré dans l'activité comptable du SFIN et aborde les créances impayées sous l'angle purement administratif de la procédure de poursuite. Un nouvel office, à savoir l'Office du contentieux et du désendettement (OCD), créé par un arrêté du Conseil d'État du 1^{er} juin 2024, se charge de son côté de la relance des ADB et de la signature des conventions de désendettement, avec octroi éventuel d'un prêt. L'objectif de cette nouvelle entité consiste avant tout à favoriser le désendettement des débiteurs. Fourni actuellement de 7 EPT, l'office attend 2 EPT supplémentaires les deux prochaines années.

6. Plateforme de lutte contre le surendettement

La plateforme cantonale de lutte contre le surendettement est responsable de superviser et coordonner la mise en œuvre des trois axes décrits plus haut (prévention, détection précoce, assainissement financier) et de jouer le rôle d'observatoire du surendettement. Son secrétariat est assuré par le Service de l'action sociale.

La plateforme est composée de [treize membres](#) nommé-e-s par le Conseil d'État. Elle réunit des expert-e-s publics et privés du surendettement, ainsi que la cheffe du DFFD et la cheffe du DECS. Elle se réunit tous les six mois depuis l'automne 2021. Outre les bilans réguliers par secteur, plusieurs thématiques ont occupé les membres de la plateforme : les conventions de divorce et leur révision, les indicateurs du surendettement, la modification des conditions de remise fiscale, les modifications du cadre légal fédéral, les intérêts et frais de poursuite qui empêchent de sortir du surendettement, etc.

Plus précisément, la plateforme a par exemple mis sur pied une liste « d'indicateurs du surendettement », dans le but de répondre à son mandat d'observation. Ces indicateurs s'appuient exclusivement sur des données déjà existantes. On y trouve notamment

Le nombre de dossiers de désendettement traités par les organismes agréés et l'office de désendettement de l'État

- Le taux d'habitants ayant des dettes d'assurance maladie
- Le nombre de poursuites (commandements de payer), selon 4 catégories
- Le profil des personnes surendettées et les facteurs de risques – par exemple : la présence ou non d'enfants dans le ménage et leur nombre, le revenu, la nationalité, le niveau de scolarité, etc.
- L'évolution nationale des contrats de crédit à la consommation et de contrats de leasing

La plateforme est aussi un organe de proposition. Elle a par exemple donné mandat à un groupe de travail de fournir une liste de mesures pour réduire l'impact des intérêts et frais de poursuite dans le maintien dans le surendettement. Elle est aussi responsable de proposer tous les quatre ans au Conseil

² À la suite d'un changement de logiciel, les données 2023 de l'OREE ne sont pas encore connues.

d'État un plan quadriennal d'action. L'adoption par le Conseil d'État du plan quadriennal 2025-2028 est attendue pour la fin de l'année 2024.

Pour pouvoir coordonner et construire les mesures de prévention portées par le secteur public, mettre sur pied les mesures de détection précoce et assurer l'organisation des séances de la plateforme cantonale de lutte contre le surendettement, une chargée de projet a intégré le service de l'action sociale en 2021 à un taux d'occupation de 80%.

7. Synthèse des mesures

7.1. Prévention et sensibilisation

OBJECTIF Augmentation des personnes sensibilisées		Actions mises en œuvre
		2021-2024
Résultats attendus	Actions spécifiques auprès de publics-cibles	• Partenariat CNCI (indépendants) • Midi de l'impôt (Jeunes majeur-e-s) • Les Ficelles du budget (Jeunes secondaire II) • Vidéo de sensibilisation en collaboration avec l'OMAT (chômage)
	Soutenir des projets de prévention	• Embauche d'une coordinatrice de projets à 20% • Séances pour les futur-e-s retraité-e-s • Séances d'information pour les personnes aux poursuites • Animations dans les épiceries et vestiaires Caritas • Jeu sérieux pour les jeunes • Podcasts « Au cœur du chômage » • Journée d'information pour les aîné-e-s
	Obtenir des financements externes	• Prises de contact, constitution d'un réseau de partenaires • Modèle de financement direct du fonds neuchâtelois de prévention remplacé par modèle de partenariat pour le financement de projets particuliers
	Actions de communication générale	• Flyer (langage simplifié) • Campagne sur les réseaux sociaux
	Accès à l'information	• Révision du site internet www.ne.ch/surendettement

7.2. Détection précoce du surendettement

OBJECTIF Prise en charge en amont des personnes à risque		Actions mises en œuvre
		2021-2024
Résultats attendus	Intégrer les principaux services publics	• Embauche d'une chargée de projets à 80% • 7 services intégrés (SCCO, OREE, OCAB, ORACE, SEPF, GSR/SSR, SRHE)
	Mieux cibler les interventions	• Révision des critères du SEPF
	Étendre le dispositif au secteur privé	• Présentation aux entreprises en septembre 2024 • Offre de formations aux entreprises
	Coordonner les actions entre les services	• Séances du groupe de travail • Séances d'information semestrielles pour l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices des services impliqués
	Informers les collaborateurs et collaboratrices impliqués	• Bilans semestriels • Fascicules pour formations internes
	Observer les résultats	• Suivi des statistiques

7.3. Assainissement financier

OBJECTIF Offrir des solutions de désendettement adaptées à différents profils		Actions mises en œuvre
		2021-2024
Résultats attendus	Élargir les possibilités de désendettement	• Application de la directive et du règlement 2021 • Discussion entre le SFIN et les organismes agréés sur 11 adaptations au sujet des conditions d'accès aux prêts • Renouvellement de la demande de crédit d'engagement pour l'octroi de prêts
	Consolider la collaboration entre le SFIN et les organismes agréés	• Discussions et échanges réguliers entre le SFIN et les organismes agréés – notamment au sein du « Copil-désendettement » • Réorganisation du SFIN et création de l'OCD • Clarification des rôles respectifs de l'OCD et des organismes agréés

7.4. Plateforme

OBJECTIF Observer le surendettement, piloter les mesures et formuler des propositions		Actions mises en œuvre
		2021-2024
Résultats attendus	Agir comme observatoire du phénomène du surendettement dans le canton	• Indicateurs du surendettement réunis chaque année • Analyse des publics-cibles sur la base des dossiers des organismes agréés
	Assurer la cohérence et observer l'efficacité du plan d'action	• Rencontres bisannuelles de la plateforme
	Proposer des mesures	• Élaboration du plan quadriennal 2025-2028 • Soumission au Conseil d'État du rapport sur le thème des intérêts et frais de poursuite
	Définir la composition de la plateforme	• 13 membres désigné-e-s par le Conseil d'État