

## Les réponses à vos questions sur la déclaration en ligne

### ➤ **Comment serai-je informé de la prise en charge de mon dossier ?**

- Un accusé de réception électronique vous sera adressé par courriel après la transmission de votre dossier à l'adresse mail que vous avez indiquée, en règle générale sous 24 heures.
- Si vous n'avez pas reçu de message de confirmation après 4 jours, vérifiez préalablement que votre déclaration a bien été transmise : pour cela, reconnectez-vous à votre espace personnel et vérifiez que votre déclaration en ligne n'est plus incomplète. Si c'est bien le cas, adressez un message à l'adresse suivante : [surendettement@banque-france.fr](mailto:surendettement@banque-france.fr)

### ➤ **Où puis-je trouver une aide pour le dépôt du dossier en ligne ?**

- Le site comporte une page d'aide présentant les informations à connaître avant de saisir votre dossier. Vous pouvez y accéder en cliquant sur le bouton « Besoin d'aide » figurant dans l'entête des différents écrans de saisie.
- Par ailleurs, des informations supplémentaires, spécifiques aux zones à saisir, sont disponibles à partir d'un point d'interrogation bleu.
- En cas de difficultés, vous pouvez vous faire accompagner par un travailleur social ou un point conseil budget  
<https://www.mesquestionsdargent.fr/intervenants-sociaux-et-pcb/surendettement>

### ➤ **Qui peut déposer son dossier en ligne ?**

- Le dépôt en ligne est ouvert aux particuliers (personne physique) qui déposent seul (sans co-déposant) et ne sont pas sous-tutelle ou curatelle.
- Pour déposer en ligne, il faut impérativement vous connecter avec FranceConnect au site <https://accueil.banque-france.fr/>

### ➤ **Quels types de documents puis-je déposer à l'appui de mon dossier ?**

- Vous pouvez joindre au maximum 5 justificatifs par bloc de justificatifs – les formats acceptés sont les suivants : JPG, JPEG, PNG ou PDF
- **Y a-t-il une limite de taille pour les fichiers que je peux charger ?**
  - La limite de taille s'élève à 2 Mo par fichier. Il est possible d'utiliser un logiciel pour réduire la taille de vos photos.
- **Comment dois-je nommer les fichiers que je souhaite charger ?**
  - Les noms de fichiers ne doivent contenir que des caractères simples : lettre, chiffre, point, trait d'union, tiret bas et espace.
  - Les caractères atypiques peuvent empêcher le téléchargement du fichier.
- **Je n'ai pas de compte FranceConnect, que dois-je faire ?**
  - Vous trouverez toutes les informations ici : <https://franceconnect.gouv.fr/>
- **Les informations sur mon identité provenant de FranceConnect sont erronées, puis-je déposer en ligne ?**
  - Vous devez prendre contact avec FranceConnect pour faire corriger votre identité. Plus d'informations ici : <https://franceconnect.gouv.fr/faq>
  - Compte tenu des délais nécessaires pour une correction des données FranceConnect, il est conseillé de déposer un dossier « papier » afin de ne pas perdre de temps.
- **Puis-je changer l'adresse électronique que j'ai enregistrée pour le dépôt en ligne ?**
  - Vous avez la possibilité de changer l'adresse enregistrée (par défaut, celle de FranceConnect) dans l'onglet « Informations personnelles » tant que la déclaration n'est pas signée.

- **Comment modifier ma déclaration alors que la transmission a été effectuée ?**
  - L'accusé de réception électronique que vous avez reçu vous propose un lien permettant de trouver les coordonnées de la commission qui sera en charge du traitement de votre dossier de surendettement. Le secrétariat de la commission entrera en relation directement avec vous par courrier pour vous informer de la suite de la procédure.
  
- **Comment puis-je ajouter un justificatif si ma déclaration est incomplète ?**
  - La déclaration peut être saisie en plusieurs fois : à tout moment, vous pouvez l'enregistrer et la quitter, puis la reprendre ultérieurement.
  - Dans quel délai ? Le déposant dispose d'un délai de **2 mois glissants** pour la compléter, délai limité à **6 mois maximum**. Néanmoins, il ne devra pas trop attendre pour compléter et signer sa demande sous peine de transmettre des justificatifs obsolètes et nécessitant une demande complémentaire de justificatifs.
  
- **Je souhaite clôturer mon dépôt en ligne, comment dois-je procéder ?**
  - 2 cas se présentent :
    - Vous avez reçu un courrier du secrétariat de la commission dont vous dépendez, vous devez demander la clôture du dossier au secrétariat de la commission.
    - Vous n'avez pas encore transmis votre dossier en ligne, il vous suffit alors d'actionner le bouton « annuler ».
  
- **J'ai un message d'erreur lors de la saisie de mon dépôt en ligne, qui contacter ?**
  - Déconnectez-vous et renouvelez votre connexion  
Si le problème persiste, vérifiez votre navigateur. Les navigateurs compatibles sont : **Chrome, Firefox, Safari et Edge**. Le navigateur Internet Explorer n'est pas compatible
  
- **Puis-je saisir ma déclaration en ligne sur mon smartphone ?**

- Nous préconisons de saisir la déclaration en ligne sur ordinateur ou tablette : c'est également possible sur smartphone, mais ce sera plus fastidieux.
- **Je rencontre des problèmes d'affichage lors de la déclaration en ligne**
  - Nous vous conseillons d'utiliser les navigateurs Chrome, Firefox, Safari ou Edge. Évitez le navigateur Internet Explorer.
- **Quelles sont les ressources et les charges à déclarer ?**
  - Vous devez déclarer l'ensemble de vos ressources et de vos charges hors alimentaires. Si vous ne trouvez pas la catégorie correspondante, nous vous invitons à utiliser les rubriques « autres ressources » ou « autres charges ».
- **Est-il possible de revenir sur une déclaration en ligne transmise ?**
  - Avant d'effectuer la validation et la transmission du dépôt en ligne vous êtes invité à vérifier votre déclaration. Vous pouvez la modifier jusqu'à sa signature.
  - Si votre déclaration a été transmise, vous devez contacter le secrétariat de la commission figurant sur le courriel accusant réception de votre dossier.
- **Quelles dettes dois-je déclarer ?**
  - Vous devez déclarer l'ensemble de vos dettes. Vous êtes limité à 30 créanciers tous types de dettes confondus, et à 5 dettes par créancier.
- **Comment renseigner chaque créancier ?**
  - Indiquez le nom du créancier à l'origine de la dette : nom de votre bailleur, syndic de copropriété, banque, identité du prêteur pour un prêt familial, CAF, trésorerie, ...
  - Pour les grandes entreprises (banques, ...), si vous ne disposez pas du nom et de l'adresse du service en charge de votre dette, vous pouvez fournir l'adresse de votre agence ou du service contentieux.



- Pour les créanciers particuliers, indiquez l'adresse la plus précise possible afin que nous puissions les retrouver facilement.
- En cas de dette recouvrée par un huissier ou un organisme de recouvrement, indiquer le nom du créancier figurant sur le courrier et, dans la mesure du possible, rechercher son adresse sur internet