



la cagnotte  
des proches

Faire du bien autour de soi



# Foire aux **questions.**

**Sommaire**

## **I. Je veux ouvrir une cagnotte**

### **A. Créer ma cagnotte**

#### **Mon profil**

1. Puis-je créer une cagnotte si je ne réside pas en France ?
2. Quelles pièces justificatives dois-je fournir ?
3. Gestion de mes données personnelles
4. Je ne retrouve pas mon mot de passe, comment faire ?

#### **Mon projet de cagnotte**

5. Pour quel type de projet puis-je ouvrir une cagnotte sur La Cagnotte des Proches ?
6. Puis-je ouvrir une cagnotte pour des obsèques ?
7. Puis-je créer une cagnotte au profit d'une association ?
8. Une fois ma cagnotte créée, vais-je être contacté(e) ?
9. Ma cagnotte offrira-t-elle une déduction fiscale à mes donateurs ?
10. Que faire si un donateur veut me soutenir uniquement pour une déduction fiscale ?
11. Est-ce que les cagnottes en ligne sont imposables ?

### **B. Gérer ma cagnotte**

#### **Paramètres de ma cagnotte**

12. Faut-il impérativement mettre un objectif ?
13. Si je décide de mettre un objectif, dois-je l'avoir atteint pour retirer l'argent des dons ?
14. Si je décide de mettre un objectif, puis-je le dépasser ?
15. Faut-il mettre une date limite à ma cagnotte ?
16. Est-il possible de masquer le montant total collecté ?
17. Est-il possible de masquer le montant de chaque don ?
18. Puis-je désactiver les notifications de dons ?

## Rédaction de ma cagnotte

19. Puis-je être accompagné.e pour rédiger et illustrer ma cagnotte ?
20. Je n'arrive pas à ajouter mes photos ou ma vidéo, que faire ?
21. Puis-je modifier ou compléter le texte de ma cagnotte une fois la collecte lancée ?

## C. Communiquer sur ma cagnotte

### Partager ma cagnotte

22. Comment partager ma cagnotte ?
23. Quelle est la différence entre une cagnotte publique et une cagnotte privée ?
24. Puis-je communiquer sur ma cagnotte en dehors de mon cercle de proches ?
25. Puis-je être accompagné.e pour communiquer sur ma cagnotte ? Est-ce payant ?
26. Votre plateforme existe-t-elle dans une autre langue ?

### Mes donateurs

27. Qui va participer à ma cagnotte ?
28. Puis-je recevoir des dons émanant de personnes résidant hors de France ?
29. Comment sécurisez-vous et garantissez-vous les dons collectés dans les cagnottes ?
30. Comment récupérer les messages de soutien ?
31. Comment puis-je remercier mes donateurs ou les informer de l'évolution de mon projet ?

## D. Dépenser ma cagnotte

### Montant disponible

32. Pourquoi y a-t-il une différence entre le montant collecté et le montant disponible ?
33. Que signifie le montant "en transit" ? Quand puis-je récupérer mes fonds ?

### Virement de la cagnotte

34. Comment puis-je récupérer mes fonds ?
35. Puis-je effectuer plusieurs virements ?
36. Une fois le virement effectué, quel montant sera affiché sur ma cagnotte ?
37. Dois-je déclarer ma cagnotte solidaire aux impôts ?
38. Puis-je reverser le montant collecté à une association ?

### Clôture de la cagnotte

39. Est-il obligatoire de clôturer la cagnotte une fois le virement effectué ?
40. Comment clôturer la cagnotte ?

## E. Fonctionnement de La Cagnotte des Proches

### Combien ça coûte ?

41. La cagnotte en ligne est-elle gratuite et sans frais ?
42. Mais alors, comment se rémunère l'équipe de la Cagnotte des Proches ?
43. A quel moment puis-je vous laisser un pourboire ?

## **Notre valeur ajoutée**

- 44. Quelle est la différence entre La Cagnotte des Proches et les autres plateformes de collecte de dons ?
- 45. Pourquoi ouvrir une cagnotte en ligne sur La Cagnotte des Proches ?
- 46. Comment est-il possible d'aider La Cagnotte des Proches ?

## **II. Je veux contribuer à une cagnotte**

### **Accéder à la cagnotte**

- 47. Comment trouver une cagnotte créée sur votre site ?

### **Participer à la cagnotte**

- 48. Quels sont les moyens de paiement possibles ?
- 49. Est-ce que la plateforme de dons est sécurisée ?
- 50. Y a-t-il des frais lorsque je fais un don ?
- 51. En tant qu'entreprise, puis-je soutenir des projets tout en bénéficiant d'une réduction d'impôts ?
- 52. Pourquoi suggérerez-vous un pourboire ?
- 53. Quelle est la différence entre pourboire et commission ?

### **Gérer ma participation**

- 54. Puis-je laisser un message en accompagnement de mon don ?
- 55. J'ai oublié de laisser un message, comment faire ?
- 56. Puis-je choisir de participer anonymement à la cagnotte ?
- 57. Je souhaiterais rendre mon don anonyme sur la cagnotte. Est-ce possible ?
- 58. Puis-je choisir de masquer le montant de mon don ?
- 59. J'ai oublié de masquer le montant de mon don. Est-ce possible a posteriori ?
- 60. Est-ce que les dons sont déductibles des impôts ?
- 61. J'ai contribué à une cagnotte qui n'a pas atteint son objectif. Puis-je être remboursé ?
- 62. Vais-je recevoir une confirmation de ma participation par mail ?
- 63. Vous n'avez pas réussi à faire un don ?
- 64. Vous ne trouvez pas votre réponse ci-dessous ?

# I. Je veux ouvrir une cagnotte

## A. Créer ma cagnotte

### Mon profil

#### 1. Puis-je créer une cagnotte si je ne réside pas en France ?

Pour pouvoir ouvrir une cagnotte chez La Cagnotte des Proches, vous devez résider dans l'un des pays suivants : France / Belgique / Luxembourg / Suisse / Royaume-Uni

Les fonds récoltés peuvent être versés à un bénéficiaire disposant d'un compte bancaire dans l'un des pays de la zone SEPA : les pays de l'Union européenne + les pays membres de l'Espace économique européen (Allemagne • Autriche • Belgique • Bulgarie • Chypre • Croatie • Danemark • Espagne • Estonie • Finlande • France • Grèce • Hongrie • Irlande • Islande • Italie • Lettonie • Liechtenstein • Lituanie • Luxembourg • Malte • Norvège • Pays-Bas • Pologne • Portugal • République tchèque • Roumanie • Royaume-Uni • Slovaquie • Slovénie • Suède)

Ainsi que les pays suivants : Suisse / Monaco / Le Vatican / Saint-Marin

#### 2. Quelles pièces justificatives dois-je fournir ?

- Vous êtes une personne physique :

Sachez tout d'abord que pour créer une cagnotte en tant que personne physique, vous devez avoir plus de 16 ans. Les cagnottes ouvertes par des personnes de moins de 16 ans ne seront pas acceptées. Vous devez pouvoir fournir une pièce d'identité et un justificatif de domicile à votre nom.

Les pièces justificatives à enregistrer sur votre profil sont : une copie de votre carte d'identité (recto verso, passeport ou permis de conduire) et un justificatif de domicile de moins de 3 mois à votre nom (facture d'électricité, de gaz, d'eau, de téléphonie, d'abonnement Internet).

Pour garantir l'utilisation des fonds, nous privilégions, quand cela est possible, le paiement direct aux prestataires. C'est notamment le cas pour le financement d'obsèques, le règlement de soins hospitaliers ou l'achat de matériel médical.

Notre équipe se réserve le droit de vous demander tout justificatif permettant d'attester de votre situation et des dépenses engagées (certificat d'hospitalisation, devis, factures...). Dans le cas d'une cagnotte créée suite à un décès, le certificat de décès vous sera notamment demandé par notre équipe support.

- Vous êtes une association :

1. Association privée ne pouvant pas émettre de reçus fiscaux :

- Statuts de l'association
- Copie de la pièce d'identité du représentant moral
- Justificatif de domicile de moins de 3 mois de l'association
- RIB de l'association

2. Association d'intérêt général souhaitant émettre des reçus fiscaux :

Si vous créez une profil pour une association, vous devez renseigner les coordonnées de l'association (notamment le numéro RNA) ainsi que celles de son représentant moral (président ou trésorier) et fournir les documents suivants :

- Statuts de l'association
- Copie de la parution au journal officiel
- Copie de la signature du président de l'association
- Logo de l'association
- Copie de la pièce d'identité du représentant moral
- Justificatif de domicile de moins de 3 mois du représentant moral
- RIB de l'association

- Vous êtes une entreprise

Si vous créez un profil pour une entreprise, vous devez renseigner les coordonnées de l'entreprise ainsi que celles de son représentant légal et fournir les documents suivants :

- Extrait Kbis de l'entreprise
- Statuts de l'entreprise
- Copie de la pièce d'identité d'une personne possédant au moins 25% du capital de l'entreprise (carte d'identité recto verso valide, passeport ou permis de conduire)
- Justificatif de domicile de moins de 3 mois à votre nom

Si vous êtes salarié.e d'une entreprise et que vous souhaitez collecter pour l'un de vos collègues, vous n'êtes pas obligé.e de créer un compte entreprise et pouvez tout à fait décider de créer un compte en tant que personne physique, agissant comme tiers de confiance dans le cadre de la collecte.

Si vous souhaitez lancer une démarche de financement participatif pour financer votre entreprise, alors le profil le plus adapté est le profil entreprise.

Vos justificatifs doivent être en format JPG ou PNG, la taille maximale d'un fichier ne doit pas dépasser 10 MB et les documents doivent être en couleur

Si malgré ces indications, vous n'arrivez pas à enregistrer vos justificatifs, n'hésitez pas à nous contacter à [support@lacagnottedesproches.fr](mailto:support@lacagnottedesproches.fr). Bien cordialement.

### **3. Gestion de mes données personnelles**

Vos données sont sécurisées et personnelles, elles ne sont ni vendues ni louées à des tiers, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Un utilisateur dont nous détenons des données personnelles peut nous demander à tout moment de rectifier, d'effacer ou de lui restituer ses données personnelles. Nous disposons d'un délai d'un à trois mois pour traiter votre demande et de huit jours pour des données de santé.

Nous supprimons les données personnelles des personnes inactives depuis 3 ans de notre base de données. Il s'agit ici du droit à l'oubli.

### **4. Je ne retrouve pas mon mot de passe, comment faire ?**

Si vous ne retrouvez pas votre mot de passe, vous pouvez faire la procédure de mot de passe oublié. Pour cela, rendez-vous sur notre site et cliquez sur "mon compte". Renseignez l'adresse email avec laquelle vous avez créé votre cagnotte et cliquez sur "mot de passe oublié ?". Un mail vous sera adressé pour vous permettre de recréer un mot de passe.

### **5. Pour quel type de projet puis-je ouvrir une cagnotte sur La Cagnotte des Proches ?**

La Cagnotte des Proches permet de collecter des fonds pour soutenir des personnes ou des causes solidaires. Ce service est particulièrement adapté pour aider les familles confrontées à des accidents de la vie, des maladies ou des décès. Il complète parfaitement les dispositifs de prise en charge classiques et déclenche de belles initiatives solidaires pour des personnes et des associations. En créant une cagnotte, vous soutenez une plateforme engagée et solidaire. En créant vos cagnottes chez nous, vous soutenez notre démarche.

#### **Puis-je créer une cagnotte cadeau à l'occasion d'un anniversaire ou d'un mariage ?**

Tout à fait ! En créant une cagnotte cadeau chez nous, vous contribuez à faire connaître La Cagnotte des Proches et soutenez notre projet solidaire.

Par ailleurs, sur nos cagnottes cadeau, vous avez la possibilité de reverser une partie du montant collecté à une association ou de soutenir une cagnotte de la plateforme. Contactez- nous pour en parler ! En venant sur notre plateforme, vous donnez vraiment du sens à notre cagnotte !

#### **Puis-je créer une cagnotte pour un défi sportif sur La Cagnotte des Proches ?**

Tout à fait ! En créant une cagnotte pour un défi sportif chez nous, vous contribuez à faire connaître La Cagnotte des Proches et soutenez notre projet solidaire. En venant sur notre plateforme, vous donnez du sens à notre cagnotte !

## **6. Puis-je ouvrir une cagnotte pour des obsèques ?**

Oui bien sûr ! Vous pouvez ouvrir une cagnotte pour le financement des obsèques, pour honorer la mémoire du défunt et soutenir une association ou en soutien à la famille du défunt. Nous pouvons virer les fonds directement à la famille du défunt, aux Pompes Funèbres et associations.

## **7. Puis-je créer une cagnotte au profit d'une association ?**

Vous pouvez tout à fait créer une cagnotte au profit d'une association (voir question 35 "Puis-je reverser le montant collecté à une association ?"). Vous pouvez également créer une cagnotte en tant qu'association (voir question 2 "Quelles pièces justificatives dois-je fournir ?")

## **8. Une fois ma cagnotte créée, vais-je être contacté(e) ?**

Oui, nous appelons systématiquement chaque porteur de projet, pour contrôler la cagnotte et vous accompagner de manière bienveillante. Cela nous permet de prendre connaissance de votre situation et de vérifier l'éligibilité de votre cagnotte. Cet échange a également pour objectif de vous expliquer notre fonctionnement et, le cas échéant, de vous proposer notre aide pour communiquer sur votre cagnotte et optimiser votre collecte. Nous nous efforçons d'être les plus réactifs possible, notamment pour les cagnottes décès pour lesquelles nous nous engageons à vous contacter sous 24h. Pour toute autre cagnotte, nous prenons contact avec vous dans les meilleurs délais.

## **9. Ma cagnotte offrira-t-elle une déduction fiscale à mes donateurs ?**

Pour que vos donateurs puissent prétendre à un reçu fiscal suite à leur don, votre cagnotte doit tout d'abord être réalisée au profit d'une association d'intérêt général, habilitée à émettre des reçus fiscaux. Par principe, une cagnotte ouverte en faveur d'une personne privée ne peut pas donner droit à un reçu fiscal.

- Si la cagnotte est créée par une association dont le profil est dûment complété sur notre plateforme, ce reçu fiscal sera émis automatiquement et transmis directement au donateur, suite à son don.
- Si la cagnotte est créée par une personne physique et que la somme collectée est reversée ensuite à une association qui n'a pas de compte de paiement sur notre plateforme, les donateurs ne pourront pas avoir de reçu fiscal.

## **10. Que faire si un donateur veut me soutenir uniquement pour une déduction fiscale ?**

Des dispositifs légaux existent. Contactez notre équipe pour en discuter.

## **11. Est-ce que les cagnottes en ligne sont imposables ?**

La réponse n'est pas si simple. Retrouvez toutes les explications dans notre article dédié « Est-ce que les cagnottes en ligne sont imposables ? »

## **B. Gérer ma cagnotte**

### **Paramètres de ma cagnotte**

#### **12. Faut-il impérativement mettre un objectif ?**

Non, ce n'est pas obligatoire. Cependant, si votre cagnotte vise à vous permettre d'acquérir du matériel ou de financer une prestation bien identifiée, il peut être pertinent d'indiquer le montant à atteindre. Cela contribuera à mobiliser vos donateurs et leur permettra de visualiser l'état d'avancement de votre collecte.

#### **13. Si je décide de mettre un objectif, dois-je l'avoir atteint pour retirer l'argent des dons ?**

Si vous mettez un objectif à votre cagnotte et qu'il n'est malheureusement pas atteint, nous sommes favorables à ce que vous gardiez les fonds collectés. Cependant, la Cagnotte des Proches étant très

vigilante quant à la bonne utilisation des fonds collectés, se réserve le droit d'informer vos donateurs de cette situation afin que ceux qui le souhaitent puissent éventuellement demander le remboursement de leur don.

#### **14. Si je décide de mettre un objectif, puis-je le dépasser ?**

Si vous mettez un objectif à votre cagnotte et que celui-ci est dépassé, notre équipe support vous contactera pour faire le point avec vous sur votre besoin et la pertinence, ou non, de maintenir la cagnotte ouverte.

#### **15. Faut-il mettre une date limite à ma cagnotte ?**

Ce n'est pas du tout obligatoire. Mais vous pouvez décider d'indiquer une date limite à votre cagnotte, notamment quand la collecte est urgente et que vous souhaitez que vos donateurs vous soutiennent et partagent rapidement votre cagnotte. Sachez que si la date indiquée sur la cagnotte est dépassée, vous pourrez malgré tout continuer à collecter.

#### **16. Est-il possible de masquer le montant total collecté ?**

En effet, vous pouvez choisir de ne pas afficher le montant total collecté sur la page de la cagnotte. Pour cela, depuis votre profil, cochez « masquer le montant total collecté » dans les paramètres de publication de votre cagnotte. Seul le nombre de participations apparaîtra alors sur la cagnotte.

#### **17. Est-il possible de masquer le montant de chaque don ?**

Au moment du paiement, chaque donateur peut choisir d'afficher ou de ne pas afficher le montant de son don (option « cacher le montant »).

Cependant, si vous souhaitez qu'aucun montant n'apparaisse sur votre cagnotte, vous pouvez adresser une demande en ce sens au service support. Sachez que cette action sera irréversible.

#### **18. Puis-je désactiver les notifications de dons ?**

Tout à fait. Vous pouvez décocher ces notifications depuis votre profil "paramètres de ma cagnotte".

### Rédaction de ma cagnotte

#### **19. Puis-je être accompagné.e pour rédiger et illustrer ma cagnotte ?**

Dès la création de votre compte, notre équipe peut vous accompagner et vous aider sur la rédaction de votre cagnotte ainsi que la réalisation et/ou l'ajout de visuels (photos et vidéos) pour illustrer cette cagnotte. Dès que cela est nécessaire, notre équipe améliore notamment les titres et les textes des cagnottes afin qu'ils expriment au mieux votre situation et touchent la sensibilité des lecteurs. Notre objectif est de vous aider à collecter des fonds pour financer votre projet. N'hésitez pas à nous contacter pour toute question.

Quand vous modifiez votre texte ou vos visuels, n'oubliez pas de cliquer sur « Enregistrer » (photo 1 ci-dessous) pour sauvegarder vos modifications.

The screenshot shows the 'la cagnotte des proches' website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and links like 'Cagnottes solidaires', 'Comment ça marche?', and 'Et aussi...'. A yellow button 'Je crée une cagnotte' and a 'Mon Compte' icon are also visible. The main content area is titled 'Modifier ma cagnotte' and 'Soutien à Laura'. There are two main sections: 'Informations' and 'Paramètres de publication'. The 'Informations' section has a text input for 'Nom de votre cagnotte' (containing 'Soutien à Laura') and a 'Objectif en Euro €' field. The 'Paramètres de publication' section has a 'Catégorie' dropdown menu. On the right side, there are several buttons: 'Inviter mes proches', 'Voir ma cagnotte', 'Dons', and 'Actualités'. A red box highlights the 'Enregistrer' button in the top right corner of the form area.



## 20. Je n'arrive pas à ajouter mes photos ou ma vidéo, que faire ?

Les photos que vous enregistrez doivent être au format JPG, JPEG, BMP, GIF, TIF, TIFF ou PNG. La taille maximale d'un fichier ne doit pas dépasser 10MB.

Concernant le format de la photo :

- Si vous ajoutez une seule photo, idéalement, son format doit avoir un ratio de 1000px sur 450px.
- Si vous ajoutez plusieurs photos, idéalement, leur format doit avoir un ratio de 900px sur 610px.

Dans tous les cas, nous vérifions les visuels de chaque cagnotte afin de les ajuster si besoin.

Si vous souhaitez ajouter une vidéo, il est nécessaire de disposer d'un lien YouTube ou Vimeo.

Si vous n'arrivez pas à ajouter des photos ou une vidéo, envoyez vos visuels à notre infographiste par email à manon@lacagnottedesproches.fr, Manon s'occupera de les ajouter pour vous.

## 21. Puis-je modifier ou compléter le texte de ma cagnotte une fois la collecte lancée ?

Tout à fait ! Depuis votre espace, vous pouvez à tout moment procéder à des ajustements dans votre texte et/ou ajouter des photos. Quand vous modifiez votre texte ou vos visuels, n'oubliez pas de cliquer sur « Enregistrer » ( photo 1 ci-dessous) pour sauvegarder vos modifications.



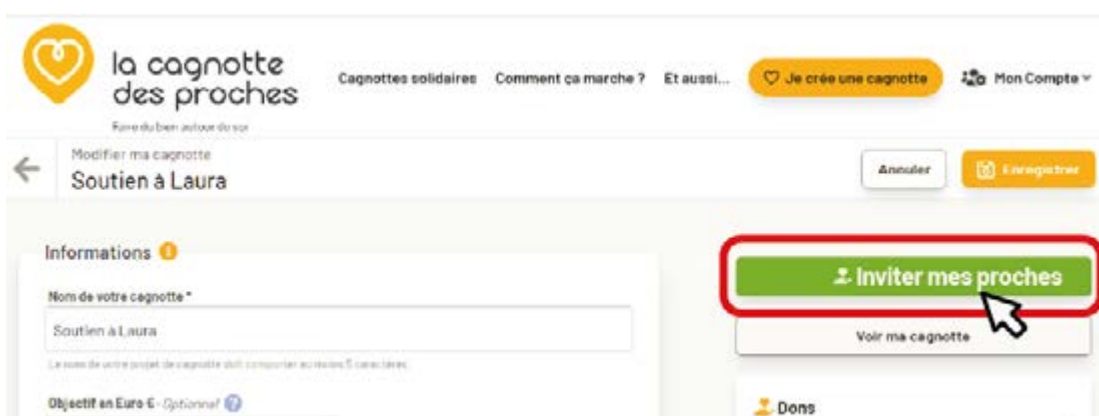
## C. Communiquer sur ma cagnotte

### Partager ma cagnotte

#### 22. Comment partager ma cagnotte ?

Plus une cagnotte est partagée et plus elle va recevoir des dons, alors partagez votre cagnotte avec méthode ! Depuis votre espace vous pouvez commencer à partager facilement votre cagnotte :

- Allez en haut à droite sur « Mon compte » puis cliquez sur « Mes cagnottes »
- Cliquez sur la cagnotte que vous souhaitez partager avec vos proches.
- Cliquez sur « Inviter mes proches » ( photo 1 ci-dessous)
- Renseignez les adresses e-mails de vos proches, écrivez votre texte et cliquez sur « J'envoie »





Vous y trouverez aussi un QR code, utile pour collecter plus dans des endroits à fort trafic ou sur des événements.

Sollicitez d'abord votre entourage (famille, amis, collègues). Vous pouvez diffuser le lien par mail ou via WhatsApp, Messenger... Vous pouvez également partager la cagnotte sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, etc...).

Si vous le souhaitez, nous pouvons vous accompagner dans la réalisation d'un flyer ou d'une affiche pour illustrer votre cagnotte et capter de nouveaux donateurs (dans la rue, sur des événements, etc). Enfin, nous pouvons cibler ensemble et solliciter les médias qui vous entourent pour qu'ils relaient votre histoire (voir question 21).

Consultez [nos astuces](#) pour bien collecter.

### **23. Quelle est la différence entre une cagnotte publique et une cagnotte privée ?**

Une cagnotte publique est visible par tous les utilisateurs de notre site web sur la page "[cagnottes solidaires](#)". A l'inverse, une cagnotte privée n'est visible que par les personnes ayant reçu le lien de votre cagnotte.

Tant que vous n'avez pas été contacté.e par notre équipe, et même si vous avez coché l'option " ma cagnotte est publique", celle-ci reste privée. Vous pouvez évidemment partager le lien dans vos réseaux et commencer à collecter mais elle ne sera pas visible par tous les utilisateurs de notre site web. A partir de notre échange téléphonique, et si cela paraît opportun, la cagnotte pourra devenir publique.

Notre équipe se réserve le droit de basculer une cagnotte en mode privé à tout moment.

### **24. Puis-je communiquer sur ma cagnotte en dehors de mon cercle de proches ?**

Avant toute chose, il faut savoir qu'il est très rare et difficile de recevoir des dons d'anonymes. Vous devez d'abord et avant tout partager la cagnotte à votre réseau (famille, amis, cercle professionnel, voisins...) pour pouvoir ensuite inciter les anonymes à contribuer à un projet déjà bien lancé. Nous vous invitons à en discuter avec notre équipe support dès la création de votre cagnotte.

### **25. Puis-je être accompagné.e pour communiquer sur ma cagnotte ? Est-ce payant ?**

Vous pouvez être accompagné pour communiquer sur votre cagnotte en ligne. Notre graphiste pourra notamment réaliser des vidéos pour illustrer votre cagnotte mais également réaliser des affiches et flyers à distribuer dans votre entourage et au-delà.

Enfin, nous pouvons cibler ensemble les médias qui vous entourent afin qu'ils puissent relayer votre histoire.

L'accompagnement proposé par la Cagnotte des proches est 100% gratuit. Ce service solidaire et professionnel nous différencie d'autres sites de cagnottes en ligne.

### **26. Votre plateforme existe-t-elle dans une autre langue ?**

Oui ! Le site a aussi une version anglaise.

Pour traduire en anglais l'interface d'une cagnotte déjà existante, il suffit de cliquer sur « EN » en haut à droite de la page.



**Vous pouvez aussi regarder  
notre vidéo tuto :**

« [Guide : Informer ses donateurs et  
partager sa cagnotte](#) »

## Mes donateurs

### **27. Qui va participer à ma cagnotte ?**

C'est d'abord votre entourage (votre famille, vos amis, vos collègues ou encore des connaissances) qui vont participer à votre cagnotte. Si vous n'avez pas de réseau, il sera impossible de collecter des dons.

Dans un second temps, nous pouvons contacter les médias pour relayer votre cagnotte et ainsi toucher des donateurs anonymes.

### **28. Puis-je recevoir des dons émanant de personnes résidant hors de France ?**

Oui ! Les dons peuvent émaner de personnes résidant n'importe où dans le monde.

Les frais bancaires pour les cartes issues en dehors de l'union européenne sont en revanche plus élevés (2.5% + 0,17€ / transaction)

Sachez que notre interface est traduite en anglais. Si vous souhaitez partager le lien de votre cagnotte à de potentiels donateurs anglophones, il vous suffit de remplacer le .fr par un .com dans le lien de votre cagnotte. Le parcours utilisateur sera alors totalement en anglais. Il vous revient en revanche de traduire le texte de votre cagnotte si cela vous semble pertinent.

### **29. Comment sécurisez-vous et garantisiez-vous les dons collectés dans les cagnottes ?**

Oui ! Les fonds sont 100% garantis par notre partenaire bancaire Stripe, leader de l'infrastructure de paiement qui respecte les normes de conformité et de sécurité les plus exigeantes.

### **30. Comment récupérer les messages de soutien ?**

Les personnes qui effectuent un don sur votre cagnotte sont également invitées à vous laisser un message de réconfort pour vous témoigner de leur affection et de leur soutien. Une fois votre collecte terminée, vous pouvez récupérer la liste des donateurs et leurs éventuels messages directement dans votre profil :

- Allez en haut à droite sur « Mon compte » puis cliquez sur « Mes cagnottes »
- Cliquez sur la cagnotte dont vous souhaitez exporter les messages.
- Cliquez sur « Voir tous les dons reçus » (photo 1 ci-dessous)
- Cliquez sur « Télécharger sous forme de livret PDF »
- Une fenêtre s'ouvre (photo 2 ci-dessous), cliquez sur « Plus de paramètres » puis dans « Options » cochez la case « Graphiques d'arrière-plan »
- Choisissez si vous souhaitez télécharger les messages des donateurs en format PDF ou si vous souhaitez l'imprimer (photo 2 ci-dessous) et cliquez sur « Imprimer »



**Vous pouvez aussi regarder  
notre vidéo tuto :**

« [Guide : Informer ses donateurs et partager sa cagnotte](#) »

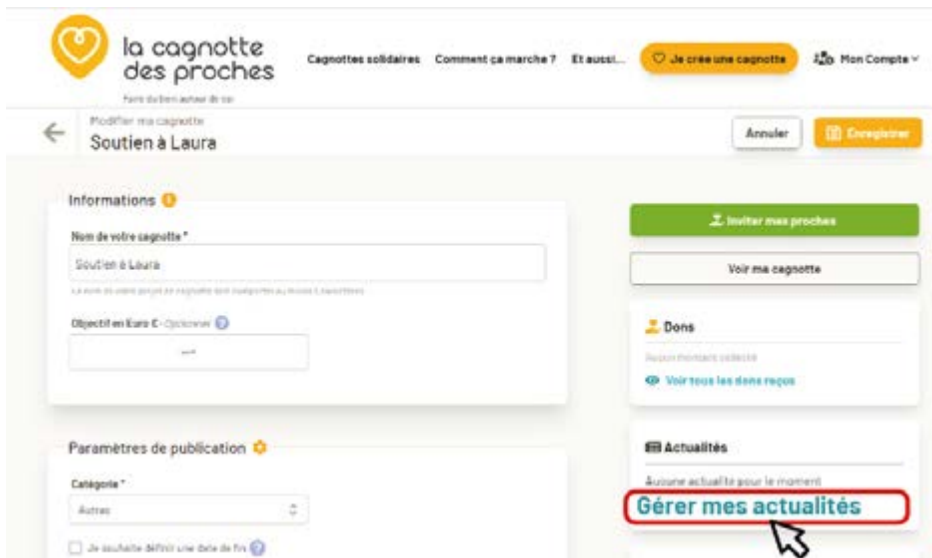


Photo 1



Photo 2

### 31. Comment puis-je remercier mes donateurs ou les informer de l'évolution de mon projet ?

Pour informer vos donateurs d'une évolution de votre situation ou pour les remercier de leur soutien au cours ou à l'issue de votre collecte, il vous suffit de publier une actualité sur la page de votre cagnotte :

- Allez en haut à droite sur « Mon compte » puis cliquez sur « Mes cagnottes »
- Cliquez sur la cagnotte dont vous souhaitez remercier les donateurs.
- Cliquez sur « Gérer mes actualités » (photo 1 ci-dessous)
- Cliquez sur « Ajouter une actualité »
- Une fenêtre s'ouvre, écrivez votre texte et cochez la case « Prévenir les donateurs par e-mails » (photo 2 ci-dessous) puis cliquez sur « Enregistrer »

A l'issue de votre collecte, et si vous le souhaitez, nous pouvons également préparer un emailing dédié pour remercier vos donateurs. Si vous souhaitez remercier les personnes vous ayant soutenu suite au décès d'un proche, découvrez notre article Quel texte de remerciement après les obsèques ?



**Vous pouvez aussi regarder notre vidéo tuto :**

« Guide : Récupérer les messages de soutien et remercier les donateurs »

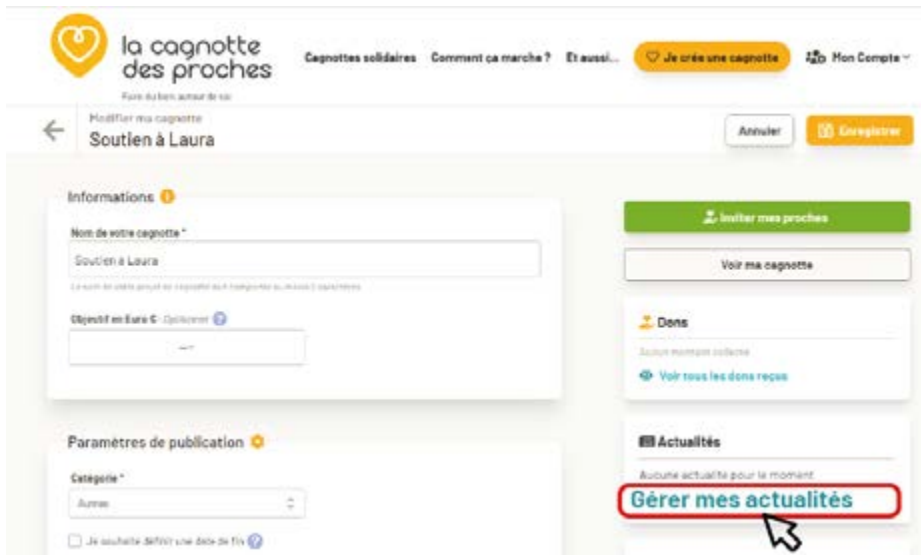


Photo 1



Photo 2

## D. Dépenser ma cagnotte

### Montant disponible

#### 32. Pourquoi y a-t-il une différence entre le montant collecté et le montant disponible ?

Bonjour, nous travaillons avec un prestataire de paiement qui sécurise tous les dons sur la plateforme. Celui-ci prélève des frais bancaires à la source des dons :

- Cartes Union Européenne : 2,3% + 0,17 euros par transaction
- Cartes non Union Européenne : 2,5% + 0,17 euros par transaction

#### 33. Que signifie le montant "en transit" ? Quand puis-je récupérer mes fonds ?

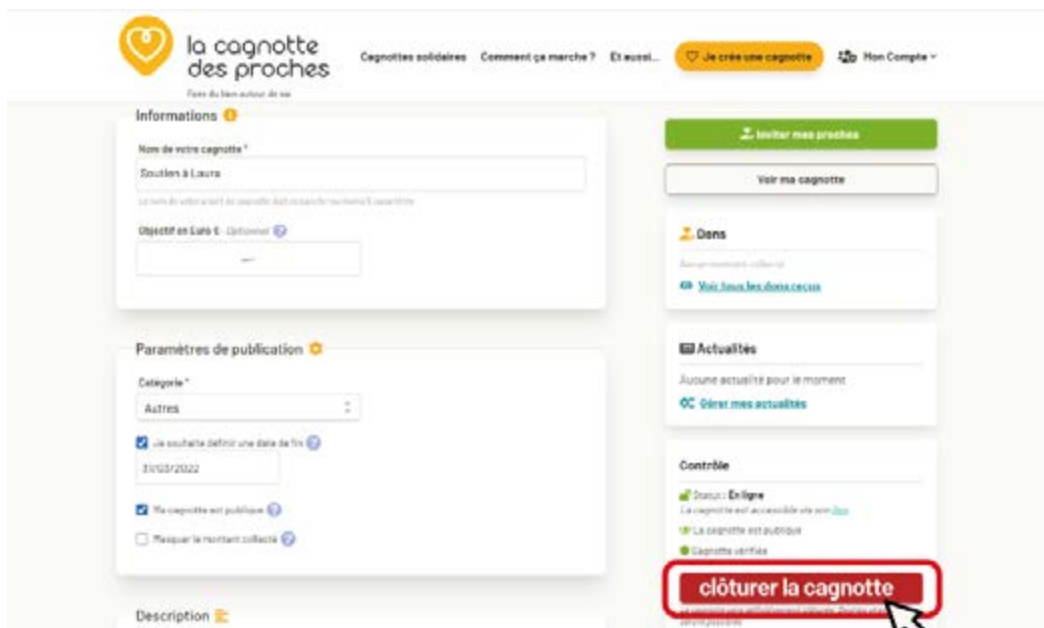
Il y a un délai de 3 jours (hors week-end) entre le moment où le donateur fait un don et le moment où l'argent est réellement disponible pour virement.

Ce délai nous est imposé par notre opérateur de paiement Stripe. Dans l'intervalle, la somme apparaît sur votre profil comme « en transit ». Vous pourrez donc procéder à un premier virement de votre cagnotte 4 jours après le premier don et s'il y a eu au minimum 2 dons sur la cagnotte\*. Dans votre profil, vous verrez donc s'afficher deux lignes : l'une avec le montant disponible et l'autre avec l'éventuel montant en transit.

=> Pour rappel, la clôture de votre cagnotte ne déclenche pas automatiquement le virement des fonds. Si vous souhaitez effectuer un virement, vous devez cliquer sur "je procède au virement" depuis votre compte.

Comment clôturer sa cagnotte ?

- Allez en haut à droite sur « mon compte » puis cliquez sur « mes cagnottes »
- Cliquez sur la cagnotte que vous souhaitez clôturer.
- Cliquez sur « clôturer la cagnotte » (photo 1 ci-dessous)



**Vous pouvez aussi regarder notre vidéo tuto :**

[« Guide : Virement et Clôture de la cagnotte »](#)

=> Pour rappel, le virement des fonds ne clôture pas automatiquement la cagnotte. Vous pouvez ainsi continuer à collecter après ce virement (et donc effectuer d'autres virements ultérieurement si vous avez reçu de nouveaux dons). Si vous voulez mettre fin à la collecte après le virement des fonds, vous devez donc procéder à la clôture de votre cagnotte en cliquant sur "clôturer ma cagnotte".

*\* Il n'est pas possible de procéder au virement de votre cagnotte si vous n'avez reçu qu'un seul don. Dans cette hypothèse, nous serons tenus de rembourser le donateur.*

## Virement de la cagnotte

### 34. Comment puis-je récupérer mes fonds ?

Si vous avez fourni l'ensemble des justificatifs requis et que votre profil a été validé par notre équipe (tous vos documents apparaissant alors en vert), vous avez la main pour procéder au virement.

Si au contraire l'un des documents de votre profil apparaît en bleu, nous vous invitons à nous adresser un mail [via le formulaire de contact](#) afin que nous puissions vérifier les éventuels documents manquants en vue de valider votre profil.

- Allez en haut à droite sur « mon compte » puis cliquez sur « mes virements »
- Cliquez sur « procéder au virement »
- Renseignez le montant du virement souhaité dans la case « montant du virement souhaité » (photo 1 ci-dessous)
- Cliquez sur « procéder au virement »

Les fonds arrivent sur le compte bancaire enregistré sous 48h, hors weekend. A l'occasion de ce virement, nous nous réservons le droit de vous demander des justificatifs complémentaires, notamment sur le bénéficiaire de la cagnotte (quand il ne s'agit pas de vous).

Si vous avez la moindre question sur le virement des fonds, [contactez-nous](#).



**Vous pouvez aussi regarder notre vidéo tuto :**

« [Guide : Virement et Clôture de la cagnotte](#) »

### **35. Puis-je effectuer plusieurs virements ?**

Tout à fait, vous pouvez choisir de réaliser plusieurs virements successifs au fur et à mesure de de la collecte plutôt que d'effectuer un unique virement final. Cela dépendra de l'objet de votre cagnotte.

### **36. Une fois le virement effectué, quel montant sera affiché sur ma cagnotte ?**

Le montant affiché sur la cagnotte (si vous aviez choisi de faire apparaître le montant total collecté sur votre cagnotte) reste le montant effectivement collecté, même lorsque vous aurez procédé au virement de tout ou partie de votre cagnotte.

### **37. Dois-je déclarer ma cagnotte solidaire aux impôts ?**

Il y a une tolérance de l'administration fiscale sur les cagnottes créées pour des proches malades ou des familles endeuillées.

Toutefois, il faut savoir que déclarer sa cagnotte en ligne aux impôts peut être exigé si la somme récoltée est importante. Dans ce cas de figure, elle peut être considérée comme un don manuel et doit être déclarée au Trésor Public à travers le cerfa 2735. Nous encourageons donc parfois les porteurs de projet à créer une association, avec un compte bancaire dédié qui permet d'agir en toute transparence.

Sachez aussi que nous pouvons virer des fonds collectés directement au prestataire pour éviter que les fonds transitent par votre compte personnel. N'hésitez pas à nous contacter pour toute question.

### **38. Puis-je reverser le montant collecté à une association ?**

Bien sûr!

Si vous avez pré-identifié une association que vous souhaitez soutenir, interrogez notre équipe support pour savoir si cette association a déjà un compte de paiement sur notre plateforme. Si c'est le cas, vous pourrez directement [créer une cagnotte au profit de cette association](#) et si celle-ci est

d'intérêt général, vos donateurs pourront recevoir un reçu fiscal suite à leur don.

Si l'association choisie n'a pas encore de compte de paiement sur notre plateforme, indiquez-nous son nom et nous nous chargerons de récupérer son RIB pour l'enregistrer sur votre profil. Dans cette hypothèse (somme collectée effectivement reversée à une association d'intérêt général mais a posteriori), sachez que vos donateurs ne pourront pas recevoir de reçu fiscal.

Si vous souhaitez soutenir une cause particulière mais n'avez pas encore identifié d'association, n'hésitez pas à échanger avec notre équipe support.

## Clôture de la cagnotte

### 39. Est-il obligatoire de clôturer la cagnotte une fois le virement effectué ?

Une fois un premier virement réalisé, vous n'êtes pas obligé de mettre fin à votre collecte. Vous pouvez choisir de maintenir la cagnotte ouverte, pour continuer à recevoir des participations. En revanche, si vous n'attendez plus de dons, il faudra la clôturer (dans Mes cagnottes/ Paramètres, cliquez sur le bouton rouge "clôturer ma cagnotte").

### 40. Comment clôturer la cagnotte ?

Si vous souhaitez mettre fin à votre collecte, connectez-vous à votre profil dans Mes cagnottes/ Paramètres à cliquer sur le bouton rouge "clôturer ma cagnotte".

En amont, n'hésitez pas à publier une actualité sur votre cagnotte pour informer/remercier vos donateurs (une fois la cagnotte clôturée, il ne sera plus possible de publier des actualités sur la cagnotte). Pour publier une actualité, cliquez sur « gérer mes actualités » et « ajouter une nouvelle actualité ». Avant d'enregistrer votre actualité, pensez à cocher « prévenir les donateurs par e-mail » afin que ces derniers reçoivent une notification.



**Vous pouvez aussi regarder notre vidéo tuto :**

[« Guide : Virement et Clôture de la cagnotte »](#)

## E. Fonctionnement de La Cagnotte des Proches

### Combien ça coûte ?

#### 41. La cagnotte en ligne est-elle gratuite et sans frais ?

Nous ne prenons aucun frais de fonctionnement sur les cagnottes. Seul notre partenaire bancaire prélève des frais à la source du don :

- Cartes Union Européenne : 2,3% + 0,17 euros par transaction
- Cartes non Union Européenne : 2,5% + 0,17 euros par transaction

#### 42. Mais alors, comment se rémunère l'équipe de la Cagnotte des Proches ?

Pour proposer un système plus innovant et plus solidaire, nous avons fait le choix de nous rémunérer



grâce aux pourboires des utilisateurs. C'est vous qui décidez ce que vous souhaitez nous laisser pour nous aider à développer notre mission solidaire.

Nous sommes très reconnaissants de la générosité dont font preuve les cagnoteurs et donateurs de La Cagnotte des Proches depuis toutes ces années.

#### **43. A quel moment puis-je vous laisser un pourboire ?**

Lorsque vous procédez au virement du solde de votre cagnotte, vous avez la possibilité de laisser un pourboire pour nous soutenir.

Si vous ne souhaitez pas nous laisser de pourboire, il vous suffit de mettre le montant à 0.

### **Notre valeur ajoutée**

#### **44. Quelle est la différence entre La Cagnotte des Proches et les autres plateformes de collecte de dons ?**

Notre cagnotte en ligne est dédiée aux patients, aux personnes en situation de handicap et aux familles touchées par un accident de la vie ou un décès.

Notre équipe médico-sociale offre un accompagnement humain qui se manifeste par un appel de bienvenue, la vérification approfondie des projets, des conseils, des outils digitaux, et des échanges réguliers.

#### **45. Pourquoi ouvrir une cagnotte en ligne sur La Cagnotte des Proches ?**

Notre service support appelle chaque porteur de projet pour contrôler la cagnotte et accompagner de manière bienveillante les proches. Nous travaillons en étroite collaboration avec les centres hospitaliers, les centres de soins, les associations de malades.

Nous ne prenons pas de frais de fonctionnement pour ne pas impacter la cagnotte, contrairement à la plupart des plateformes qui prélèvent entre 4 et 10 % de frais. Notre modèle économique est solidaire puisque nous proposons à nos donateurs de nous laisser un pourboire. Lisez les avis déposés par ceux qui nous ont fait confiance : [Trust Pilot](#) et Avis Google et Facebook.

#### **46. Comment est-il possible d'aider La Cagnotte des Proches ?**

Il y a de nombreuses façons de soutenir la Cagnotte des Proches :

- En nous laissant un pourboire, à l'occasion d'un don ou lorsque vous procédez au virement de votre cagnotte
- En devenant membre de notre communauté sur les réseaux (Instagram, Facebook, LinkedIn)
- En commentant et partageant régulièrement nos publications
- En laissant un avis sur [TrustPilot](#) ou Google ou Facebook.
- En faisant [un don à la Cagnotte des Proches](#)

## **II. Je veux contribuer à une cagnotte**

### **Accéder à la cagnotte**

#### **47. Comment trouver une cagnotte créée sur votre site ?**

Si la cagnotte est publique, vous pouvez effectuer une recherche sur notre site web. Si la cagnotte est privée, vous ne pourrez pas la retrouver sur notre site. Vous devrez vous rapprocher du créateur de la cagnotte pour obtenir le lien de celle-ci.

## Participer à la cagnotte

### **48. Quels sont les moyens de paiement possibles ?**

Pour le moment, il est possible de payer par carte bancaire, avec Apple Pay, Google Pay ou Link. Nous réfléchissons à d'autres options de paiement (notamment Paypal ou virement bancaire), ainsi qu'à la possibilité de mettre en place des paiements récurrents.

### **49. Est-ce que la plateforme de dons est sécurisée ?**

Oui ! Notre système d'encaissement et de versement des dons est en effet basé sur la technologie Stripe, détenteur d'une licence de Monnaie Électronique. Les sommes des cagnottes sont reversées directement et en toute sécurité au porteur du projet.

### **50. Y a-t-il des frais lorsque je fais un don ?**

Pour sécuriser les paiements, nous devons passer par un prestataire de paiement en ligne (Stripe), qui prélève des frais à la source du don (2.3% + 0,17€/don).

La Cagnotte des Proches ne prend en revanche aucun frais de fonctionnement sur les cagnottes. Nous nous rémunérons grâce aux pourboires des utilisateurs. Une contribution au fonctionnement du service, modifiable et facultative, est en effet proposée avant la validation de chaque paiement. Si vous ne souhaitez pas nous laisser de pourboire, vous pouvez sélectionner "Montant libre" et mettre le montant à 0.

### **51. En tant qu'entreprise, puis-je soutenir des projets tout en bénéficiant d'une réduction d'impôts ?**

Oui, si le projet est porté par une association d'intérêt général.  
N'hésitez pas à [nous contacter](#) pour plus d'informations.

### **52. Pourquoi suggérerez-vous un pourboire ?**

Contrairement à la plupart des plateformes qui prélèvent des commissions de 4 à 10%, nous avons décidé d'opter pour un modèle solidaire. Vos pourboires sont réellement nos seuls revenus. Ils servent à financer notre plateforme et à soutenir les familles qui ont recours à notre service.

Nous faisons le pari que nos utilisateurs seront sensibles à notre engagement et auront envie de nous soutenir.

### **53. Quelle est la différence entre pourboire et commission ?**

La Cagnotte des proches est un service de cagnotte en ligne sans commission qui se rémunère au pourboire. Un modèle totalement solidaire.

A la différence de la commission qui est obligatoire, le pourboire est facultatif. Il est proposé à l'issue de votre don et nous permet de fonctionner. Si vous ne souhaitez pas nous laisser de pourboire, cocher "montant libre" et indiquer "0".

## Gérer ma participation

### **54. Puis-je laisser un message en accompagnement de mon don ?**

A l'occasion de votre don, vous pouvez laisser un message, qui sera visible sur la page de la cagnotte. A l'issue de la collecte, nous compilons ces messages de sympathie, de soutien, de réconfort ou d'hommage dans un document qui est transmis à la famille.

### **55. J'ai oublié de laisser un message, comment faire ?**

N'hésitez pas à [nous contacter](#) pour nous le transmettre, il sera ajouté à votre don par un membre de l'équipe support. Merci de bien préciser la cagnotte à laquelle vous avez contribué et l'adresse mail avec laquelle vous avez effectué votre don.

### **56. Puis-je choisir de participer anonymement à la cagnotte ?**

Sachez que, par défaut, seul le prénom du donateur apparaît sur la cagnotte.

Si vous ne souhaitez pas que votre prénom apparaisse, vous pouvez cocher l'option "rester anonyme". En cochant cette case, votre participation restera anonyme, votre prénom n'apparaîtra pas sur la cagnotte. En revanche, votre adresse mail sera communiquée à l'organisateur de la collecte.

### **57. Je souhaiterais rendre mon don anonyme sur la cagnotte. Est-ce possible ?**

Si vous avez effectué un don et avez oublié de cocher l'option « rester anonyme », merci de [nous contacter](#) en nous précisant la cagnotte à laquelle vous avez contribué et l'adresse mail avec laquelle vous avez effectué votre don. Nous nous chargerons de rendre votre don anonyme.

### **58. Puis-je choisir de masquer le montant de mon don ?**

En effet, vous pouvez cocher l'option "cacher le montant". En cochant cette case, le montant de votre don n'apparaîtra pas sur la cagnotte. Il sera en revanche connu de l'organisateur de la collecte.

### **59. J'ai oublié de masquer le montant de mon don. Est-ce possible a posteriori ?**

En effet, vous pouvez [nous contacter](#) en nous précisant la cagnotte à laquelle vous avez contribué et l'adresse mail avec laquelle vous avez effectué votre don. Nous cacherons le montant.

### **60. Est-ce que les dons sont déductibles des impôts ?**

Seuls les projets portés par une association d'intérêt général peuvent offrir une déduction fiscale. Notre équipe valide tous les justificatifs réglementaires et donne son accord pour l'émission du reçu fiscal.

### **61. J'ai contribué à une cagnotte qui n'a pas atteint son objectif. Puis-je être remboursé ?**

Si une cagnotte n'atteint pas son objectif, nous sommes favorables à ce que le porteur de projet conserve les fonds collectés. Nous garantissons que les fonds récoltés seront bien utilisés. Cependant, si vous le souhaitez, vous pouvez demander le remboursement de votre don. [Contactez notre service support](#) pour toute question à ce sujet.

### **62. Vais-je recevoir une confirmation de ma participation par mail ?**

Tout à fait. Dès que votre participation est réalisée, vous recevez un mail de confirmation contenant votre attestation de paiement.

### **63. Vous n'avez pas réussi à faire un don ?**

Si vous n'avez pas reçu d'attestation de paiement par mail, alors il est probable que votre tentative de don ait échoué. Nous vous invitons à retenter l'opération avec un autre appareil et/ou depuis un autre navigateur. N'hésitez pas à nous [écrire via le formulaire de contact](#) si le problème persiste, nous pourrions interroger notre prestataire de paiement afin de comprendre la raison de l'échec.

### **64. Vous ne trouvez pas votre réponse ci-dessous ?**

N'hésitez pas à nous [écrire via le formulaire de contact](#) ou sur la chatbox en ligne.



la cagnotte  
des proches

Faire du bien autour de soi