



**e-impots.gouv.ci**

Portail fiscal officiel de Côte d'Ivoire

# FAQ

## Questions fréquentes

Contact : Centre de Télé services de la DGI  
42 252 525 / 07 637 637 / 07 347 347  
e-impots@dgi.gouv.ci





## Table des matières

1	Généralités.....	3
2	Adhésion .....	3
3	Connexion .....	5
4	Page de sélection des impôts à déclarer.....	7
5	Télédéclaration .....	7
6	Impôts enrôlés .....	9
7	Télépaiement .....	10
7.1	Généralités sur le télépaiement.....	10
7.2	Télépaiement par prélèvement .....	11
7.3	Paiement par virement bancaire.....	13
8	Gestion du menu « Mon Compte ».....	14
9	e-Documents.....	15



## 1 Généralités

### COMMENT ACCEDER AU SITE E-IMPOTS ?

Assurez-vous tout d'abord d'être bien connecté à Internet.

L'adresse du site doit être saisie dans la barre d'adresse de votre navigateur (là où il est écrit [www.google.com](http://www.google.com) par exemple). Assurez-vous d'avoir bien saisi : **e-impots.gouv.ci**, puis validez avec la touche Entrée.

En faisant une recherche sur un moteur de recherche web (Google, Yahoo, Bing, etc.), vous devriez également trouver le site parmi les premiers résultats.

## 2 Adhésion

### J'AI REÇU UN COURRIER AVEC UN NUMERO DE TELEDECLARANT. QU'EST-CE QUE C'EST ?

Ce numéro est votre **Numéro de télédéclarant**. Il vous permettra d'abord de créer votre compte en ligne, puis vous sera demandé à chacune de vos connexions au portail de téléprocédures fiscales [e-impots.gouv.ci](http://e-impots.gouv.ci)

Ce numéro de télédéclarant permet au système e-Impôts d'identifier votre entreprise et de contribuer à sécuriser la connexion à votre espace personnel. A la différence de votre numéro de compte contribuable (NCC) qui est public, ce numéro n'est connu que de votre entreprise.

Veillez à bien conserver ce numéro. Il est strictement confidentiel et ne doit pas être communiqué en dehors des personnes habilitées au sein de votre entreprise.

### POURQUOI JE N'AI PAS REÇU DE NUMERO DE TELEDECLARANT ?

Seuls les contribuables rattachés à la Direction des Grandes Entreprises et aux Centres des Moyennes Entreprises sont éligibles au portail e-Impôts (*à la date du lancement du portail en janvier 2017 - ce périmètre est amené à évoluer*).

Et seuls les contribuables actifs sont concernés.

Si vous répondez à ces critères mais que vous n'avez pas reçu de numéro de télédéclarant, merci de vous rapprocher du Centre de Télé services.

### JE NE SUIS PAS ELIGIBLE, QUAND LE SERAI-JE ?

Le portail e-Impôts est amené à s'ouvrir à l'ensemble des contribuables ivoiriens.

La DGI communiquera sur les dates d'élargissement du périmètre d'éligibilité.

### QU'EST-CE QUE L'AUTORISATION DU MANDATAIRE SOCIAL DEMANDEE A L'ADHESION ?

Ce document est nécessaire pour que la DGI puisse contrôler que la personne qui effectue la procédure d'adhésion pour le compte d'une entreprise est bien habilitée à effectuer cette action. Pour cela, il est nécessaire que le mandataire social de l'entreprise donne son aval.

→ Un modèle de document est mis à votre disposition sur la première page de la procédure d'adhésion. Nous vous invitons à l'imprimer et à le faire signer par le mandataire social de votre entreprise.



### **QUI DOIT SIGNER LE DOCUMENT D'AUTORISATION POUR L'ADHESION ?**

Ce doit obligatoirement être le mandataire social de l'entreprise, ou toute personne habilitée à signer au nom de l'entreprise.

### **JE N'ARRIVE PAS A PASSER LA PREMIERE PAGE. COMMENT ÇA SE FAIT ?**

Assurez-vous d'avoir correctement saisi votre NCC, y compris la lettre clé, ainsi que votre numéro de télédéclarant à 13 chiffres.

Cliquez ensuite sur le bouton « Démarrez l'adhésion ».

### **JE N'ARRIVE PAS A INSERER DES PIECES JOINTES. QUEL EST LE PROBLEME ?**

Dans le cadre de la procédure d'adhésion, vous devez joindre une copie numérisée de votre pièce d'identité, ainsi que de l'autorisation signée par le mandataire social de l'entreprise.

Ces documents doivent obligatoirement être dans l'un des formats de fichier suivant : **.pdf, .png, .jpg** où **.jpeg**

De plus, vous devez veiller à ce que chacun de ces deux documents ne dépasse pas **2 Mo**.

### **IL M'EST IMPOSSIBLE DE PASSER LA PAGE DES CONDITIONS D'UTILISATION. QUE FAIRE ?**

Attention : vous devez cliquer dans la case à cocher en bas à droite de la page pour pouvoir valider l'écran.

En cochant cette case, vous reconnaissez accepter les conditions générales d'utilisation du portail, qui encadrent l'utilisation des téléprocédures et précisent votre responsabilité quant à la gestion de votre compte en ligne, ainsi que les engagements et obligations de la DGI.

### **J'AI REÇU MON EMAIL DE CONFIRMATION. QUAND VAIS-JE POUVOIR ME CONNECTER ?**

Une fois votre demande d'adhésion transmise, vous recevez un email de confirmation faisant office d'accusé de réception de votre demande.

La DGI s'engage à traiter votre demande au maximum sous 48 heures.

En pratique vous devriez cependant recevoir un nouvel email de validation le jour même, une fois les éléments transmis contrôlés par la DGI.

Ce second email de validation contiendra votre mot de passe : vous pourrez alors vous connecter librement au portail e-Impôts.

### **JE SUIS ALLE AU BOUT DU PROCESSUS D'ADHESION, JE N'AI PAS REÇU DE MAIL ET JE NE CONNAIS PAS MON MOT DE PASSE. EST-CE NORMAL ?**

Pour aller au bout du processus d'adhésion, il est nécessaire de valider la page des conditions d'utilisation. Vous êtes alors redirigé sur une page de confirmation qui vous indique que votre demande a bien été envoyée.

En cas d'absence d'email de confirmation dans votre boîte email, veuillez consulter le dossier des courriers indésirables (spams) de votre boîte.

S'il s'avère que vous n'avez reçu aucun email 30 minutes après avoir validé la transmission de votre demande d'adhésion, merci de prendre contact avec le Centre de Télé services qui pourra contrôler si vous n'avez pas fait d'erreur sur votre adresse email.



### JE N'AI PAS REÇU MON MOT DE PASSE, DOIS-JE REFAIRE UNE NOUVELLE ADHESION ?

Si vous avez bien reçu l'email de confirmation de la transmission de votre demande d'adhésion, veuillez patienter pendant que la DGI procède au contrôle de votre demande, au maximum sous 48 heures.

Si vous n'avez toujours pas reçu d'email quant au traitement de votre demande passé ce délai, veuillez consulter le dossier des courriers indésirables (spams) de votre boîte.

Merci de prendre contact avec le Centre de Télé services si votre demande ne semble pas avoir été traitée.

### J'AI REÇU LE MOT DE PASSE PAR EMAIL. PUIS-JE LE CHANGER ? POUVEZ-VOUS-ME LE CHANGER ?

Le mot de passe qui vous est envoyé par email est un mot de passe par défaut, initialisé aléatoirement par le système.

Vous devez l'utiliser au moins pour votre première connexion. Vous pourrez alors le changer depuis la page **Gérer mes accès**, ou depuis le menu **Mon Compte/Mes accès**.

Vous pouvez définir le mot de passe de votre choix, à condition de respecter les règles de composition des mots de passe :

- Votre mot de passe doit contenir uniquement des chiffres ;
- Il doit contenir au moins 6 chiffres ;
- Dont au moins 3 chiffres différents.

Par exemple : 000000 n'est pas un mot de passe autorisé, pas plus que 010101.

Le Centre de Télé services ne pourra jamais procéder à la modification ni à la réinitialisation de votre mot de passe.

### MA DEMANDE D'ADHESION A ETE REJETEE. POURQUOI ?

Le motif du rejet de votre demande d'adhésion est indiqué dans l'email de notification du rejet que vous avez reçu.

Vous vous êtes très certainement trompé lors du chargement de vos documents justificatifs, ou avez effectué des erreurs lors de la saisie de votre formulaire d'identification.

En cas d'incompréhension, merci de prendre contact avec le Centre de Télé services.

## 3 Connexion

### JE N'ARRIVE PAS A SAISIR LE CODE A 6 CHIFFRES QUI M'A ETE TRANSMIS. COMMENT FAIRE ?

Pour saisir votre code d'accès, vous ne devez pas utiliser votre clavier.

Vous devez obligatoirement cliquer avec votre souris sur le pavé numérique affiché à l'écran dans le cadre de connexion.

En cliquant sur les chiffres, vous verrez votre mot de passe se constituer dans le champ « mot de passe ».

En cas d'erreur lorsque vous cliquez sur les chiffres, cliquez sur la petite croix à droite du champ « mot de passe » pour le remettre à vide et recommencer.

Cette technologie, utilisée notamment par les banques pour la connexion à leurs services en ligne, vise à éviter que vous soyez la cible d'un enregistreur de frappe (programmes malveillants).



### **APRES AVOIR VALIDE LA CONNEXION, ON ME DEMANDE A NOUVEAU UN CODE. QUEL EST CE CODE ? COMMENT FAIRE ?**

Afin de maximiser la sécurité de la connexion à votre espace personnel, la DGI a mis en place une procédure d'authentification forte.

Ainsi à chaque demande de connexion à votre espace personnel, en plus de votre numéro de télédéclarant, adresse email et mot de passe, vous devrez également prouver que vous accédez bien à la boîte email indiquée pour confirmer votre identité.

Pour cela, cliquez sur le bouton « Cliquez ici pour générer un code », puis consulter votre boîte email. Saisissez ensuite le code reçu par email dans le champ en dessous du bouton puis cliquez sur le bouton « Se connecter ».

Ce mot de passe n'est pas le même que votre mot de passe de connexion à 6 chiffres. C'est un code de connexion à usage unique qui ne pourra vous servir que pour une seule connexion.

### **MON CODE DE CONNEXION A USAGE UNIQUE NE FONCTIONNE PAS. COMMENT FAIRE ?**

Cliquez à nouveau sur le bouton « Cliquez ici pour générer un code », puis consulter votre boîte email.

### **J'AI OUBLIE MON MOT DE PASSE, COMMENT FAIRE ?**

Depuis la page d'accueil du portail, cliquez sur le lien « Mot de passe oublié », puis suivez les instructions affichées à l'écran.

Vous devrez fournir votre NCC, votre numéro de télédéclarant, ainsi que votre adresse email.

Votre nouveau mot de passe vous sera envoyé par email.

### **J'AI PERDU MON NUMERO DE TELEDECLARANT. COMMENT FAIRE ?**

Par mesure de sécurité, votre numéro de télédéclarant ne vous sera jamais communiqué par email ou par téléphone.

Si vous êtes plusieurs utilisateurs au sein de votre entreprise, merci de vous rapprocher de vos collègues pour qu'ils vous le communiquent.

Dans le cas contraire, vous devrez vous rendre physiquement dans les locaux du Centre de Télé services, muni d'une pièce d'identité, pour demander à ce que votre numéro de télédéclarant vous soit donné à nouveau.

### **J'AI CHANGE D'ADRESSE EMAIL ET JE N'AI PLUS ACCES A L'ANCIENNE (OU J'AI PERDU MES CODES DE CONNEXION A MA BOITE EMAIL). COMMENT FAIRE POUR EFFECTUER LA MISE A JOUR ET ME CONNECTER AU PORTAIL E-IMPOTS ?**

Si vous êtes vous-même l'administrateur du compte de votre entreprise, et qu'il n'y a pas d'autres utilisateurs ayant le profil d'administrateur, vous devrez vous rendre physiquement dans les locaux du Centre de Télé services, muni d'une pièce d'identité, pour demander la mise à jour de votre adresse email enregistrée dans le système.

Si vous n'est pas l'administrateur, ou s'il existe un autre utilisateur de votre entreprise ayant le profil d'administrateur, merci de vous tourner vers un utilisateur administrateur de votre espace e-Impôts au sein de votre entreprise. Il pourra directement procéder à la modification de votre compte.

### **JE PENSE QUE QUELQU'UN ESSAYE OU S'EST CONNECTE A MON COMPTE E-IMPOTS. COMMENT FAIRE ?**

Cela signifierait que quelqu'un accède à votre boîte email.

En cas de doute, vous devez procéder aussitôt à la mise à jour de votre mot de passe.



En cas de force majeure, vous pourrez également vous rendre physiquement dans les locaux du Centre de Télé services, muni d'une pièce d'identité, pour demander la génération d'un nouveau numéro de télédéclarant.

## 4 Page de sélection des impôts à déclarer

### POURQUOI DOIS-JE SELECTIONNER LES IMPOTS ? VAIS-JE DEVOIR LE FAIRE CHAQUE MOIS ?

Le système vous demande de sélectionner les impôts que vous avez l'habitude de déclarer, et dont vous êtes redevables, afin de simplifier et personnaliser l'affichage de votre tableau de bord des déclarations à effectuer, ainsi que les relances par email qui peuvent être envoyées par le système. Vous n'avez à le faire qu'une seule fois lors de votre première connexion.

Si vous souhaitez cocher un nouvel impôt, vous pouvez accéder à nouveau à la page **Sélection des Impôts à déclarer** à tout moment depuis le menu **Déclaration**.

### J'AI COCHE UN IMPOT PAR ERREUR ET JE REÇOIS DES RELANCES PAR EMAIL CHAQUE MOIS. COMMENT FAIRE POUR DESELECTIONNER CET IMPOT ?

Le système vous permet de cocher vous-mêmes les impôts qui vous concernent pour personnaliser l'affichage sur l'espace de votre entreprise.

Si vous avez sélectionné un impôt par erreur, merci de prendre contact avec votre gestionnaire au service d'assiette de votre centre de rattachement.

Le service d'assiette contrôlera la cohérence de votre demande et demandera au Centre de Télé services de procéder à la mise à jour.

### JE NE TROUVE PAS UN IMPOT DANS LA LISTE. COMMENT FAIRE ?

Pour faciliter votre recherche, les impôts sont classifiés par grande famille, selon la classification du Code Général des Impôts.

Vous pouvez utiliser la fonction de recherche dans votre navigateur pour rechercher un texte particulier. Cette fonction de recherche est accessible depuis le menu du navigateur, ou en utilisant le raccourci clavier **Ctrl + F**.

Si vous ne trouvez pas l'impôt en question, il est possible qu'il ne soit pas disponible en ligne : seuls les impôts et taxes gérés sur le formulaire unique de déclaration (2016) peuvent être déclarés en ligne sur e-Impôts.

Merci de contacter le Centre de Télé services pour leur indiquer l'impôt concerné. Cela permettra à la DGI de prioriser ses travaux pour vous mettre au plus vite à disposition de nouvelles téléprocédures et vous garantir un service entièrement dématérialisé sur le portail e-Impôts.

## 5 Télédéclaration

### TOUS LES IMPOTS AUXQUELS JE SUIS ASSUJETTI NE S'AFFICHENT PAS SUR MON TABLEAU DE BORD. COMMENT FAIRE ?

Cela signifie que lors de la première connexion, vous avez omis de sélectionner un ou plusieurs impôts. Afin de remédier à ce problème, il faut se rendre dans la section **Déclaration** puis sur la page **Sélection des Impôts à déclarer**. Une fois sur cette page, vous êtes libre de cocher les impôts que vous souhaitez gérer dans votre tableau de bord.



### **POURQUOI N'AI-JE RIEN D'AFFICHE DANS MON HISTORIQUE DE DECLARATIONS ALORS QUE J'AI EFFECTUE DES DECLARATIONS CES DERNIERS MOIS DANS MON CENTRE ?**

Les déclarations s'affichant en historique correspondent seulement aux déclarations effectuées sur le portail e-impôts. Toutes les déclarations effectuées préalablement en centre des impôts ne seront pas remontées sur le portail.

### **J'AI COMMENCE UNE DECLARATION MAIS JE DOIS PARTIR EN RENDEZ-VOUS, COMMENT DOIS-JE FAIRE POUR NE PAS PERDRE MA SAISIE ?**

Le portail e-impôts offre aux contribuables la possibilité de déclarer leurs impôts en une ou plusieurs fois, selon leur volonté. Si vous débutez une déclaration, vous pouvez à tout moment vous déconnecter sans que cela affecte votre travail. En effet, le portail enregistre les données saisies et permet de reprendre ultérieurement vos déclarations déjà commencées.

### **QUAND JE SAISIS LE FORMULAIRE DE DECLARATION, IL EST IMPOSSIBLE DE LE VALIDER. LE SITE M'AFFICHE CERTAINS MESSAGES D'ERREURS. POUVEZ-VOUS M'AIDER ?**

Lors de la saisie d'un formulaire de déclaration, la validation ne se fera pas si l'un des champs du formulaire n'est pas saisi correctement. Le système du portail e-impôts effectue des contrôles de conformité de chacun des champs afin de prévenir les erreurs de saisie. Il sera donc impossible de valider cette étape de formulaire de saisie si un ou plusieurs champs ne sont pas renseignés convenablement.

### **COMMENT FAIRE POUR JOINDRE UN DOCUMENT ANNEXE A LA DECLARATION ?**

Dans le cas où un impôt nécessite l'ajout d'une ou plusieurs pièce(s) jointe(s) supplémentaire(s) à celle(s) proposée(s) sur le portail, le contribuable a la possibilité d'ajouter un nombre infini de pièces jointes. Pour se faire, le contribuable doit cliquer sur la petite croix bleue en haut à droite du module d'ajout de pièces jointes. Cette action enclenche la création d'un nouveau module d'ajout de pièces jointes.

### **J'AI UN CREDIT DE TVA POUR LEQUEL JE SOUHAITE DEMANDER LE REMBOURSEMENT. PUIS-JE LE FAIRE EN LIGNE ?**

Le portail e-impôts vous permet de télédéclarer et de télépayer vos impôts. La demande de remboursement de TVA continue d'être géré auprès de votre centre des impôts.

### **J'AI TERMINE MA DECLARATION, MAIS ELLE NE S'AFFICHE PAS DANS MON HISTORIQUE ET/OU PARMIS LES MONTANTS A PAYER. COMMENT CELA EST-IL POSSIBLE ?**

Une déclaration effectuée sur le portail e-impôts apparaît dans l'historique des déclarations uniquement si le contribuable est allé jusqu'au bout du processus de télédéclaration et a validé l'étape de prévisualisation. Si le contribuable n'a pas complété entièrement le processus de télédéclaration, cette déclaration n'apparaîtra pas dans l'historique.

### **SUR LE PDF FINAL DE DECLARATION, QUE SIGNIFIE LA MENTION EN BAS DE PAGE ?**

Sur le PDF final de déclaration, la mention en bas de page correspond à la signature électronique apposée par le boîtier de sécurité HSM de la DGI. Cette signature garantit l'authenticité et la conformité du document. Ainsi, ce document signé a une véritable valeur juridique et est opposable à l'administration comme tout autre document papier délivré par la DGI.



### **J'AI TRANSMIS LA DECLARATION ET JE ME SUIS TROMPE. COMMENT REVENIR EN ARRIERE ?**

Une fois la déclaration validée et donc transmise, il est impossible de revenir dessus et la modifier. Avant la transmission définitive, une étape de prévisualisation permet de vérifier les informations saisies.

En cas d'erreur, merci de procéder à une régularisation le mois suivant selon les règles du Code général des impôts et du Livre de procédures fiscales.

Pensez à prévenir votre service d'assiette pour montrer votre bonne foi si votre erreur est en défaveur de la DGI.

### **DOIS-JE TRANSMETTRE EN PARALLELE MON FORMULAIRE DE DECLARATION PAPIER A LA DGI ?**

Le portail e-impôts a pour but de dématérialiser l'intégralité des déclarations et des paiements. Ainsi, une fois une déclaration transmise sur le portail, le contribuable n'a pas besoin de transmettre de déclaration papier à la DGI.

### **DOIS-JE PAYER MA DECLARATION IMMEDIATEMENT APRES L'AVOIR DECLAREE ?**

Sur le portail e-impôts, le contribuable est totalement libre dans le paiement de ses déclarations et ce, avant la date limite.

Le contribuable peut ainsi payer ses impôts quand il le souhaite. Il peut en effet payer un impôt directement après l'avoir déclaré, ou encore déclarer l'intégralité de ses impôts puis grouper son paiement.

## **6 Impôts enrôlés**

### **J'AI SAISI UN MONTANT A PAYER SUR LA PAGE DES IMPOTS ENROLES. RIEN NE SE PASSE ET JE N'AI PAS D'ACCUSE DE RECEPTION. QUE DOIS-JE FAIRE ?**

Afin d'accéder au paiement d'un impôt enrôlé, il faut en premier lieu inscrire un montant à payer. Puis, dans un second temps, il faut cliquer sur **payer** et la redirection se fera automatiquement vers le page de **Paiements à effectuer**, selon la même procédure de paiement que pour les déclarations.

### **JE ME SUIS TROMPE EN SAISSANT LE MONTANT A PAYER POUR LE FONCIER ?**

Si le contribuable se rend compte qu'il s'est trompé dans la saisie du montant à payer, il lui suffit de cliquer sur la petite croix rouge à droite du tableau. Cette action annulera la saisie du montant. Ainsi, le contribuable pourra inscrire un nouveau montant.

### **POURQUOI MES MONTANTS A PAYER POUR LA PATENTE TRANSPORT N'APPARAISSENT PAS ?**

Aujourd'hui, le portail e-impôts prend en charge uniquement l'impôt foncier dans la catégorie des impôts enrôlés.

### **UN AVIS D'IMPOSITION APPARAIT ALORS QUE JE L'AI POUTANT DEJA PAYE AU GUICHET DE MON CENTRE DES IMPOTS, EST-CE NORMAL ?**

Merci de prendre contact avec votre service d'assiette qui pourra procéder à la mise à jour de votre dossier en ligne.



## 7 Télépaiement

### 7.1 Généralités sur le télépaiement

**JE SOUHAITE PAYER MA (MES) DECLARATIONS. LORSQUE J'OUVRE L'ONGLET "PAIEMENTS", UNE FENETRE ME DIT QUE JE N'AI PAS PARAMETRE DE COMPTE BANCAIRE. SUIS-OBLIGE DE RENSEIGNER MES COORDONNEES BANCAIRES DANS LE SYSTEME ?**

Afin d'effectuer un télépaiement sur le portail e-Impôts, le contribuable doit obligatoirement renseigner au moins un compte bancaire. Sans compte bancaire paramétré, il sera impossible de procéder à un paiement quel que soit son type. Afin d'ajouter un compte bancaire, il faut se rendre dans l'onglet **MON COMPTE** puis dans la page **Comptes bancaires**. Un fois sur cette page, il suffit de renseigner vos coordonnées bancaires dans le formulaire en dessous de la liste.

**FAUT-IL EFFECTUER PLUSIEURS ORDRES DE PAIEMENT POUR ALIMENTER LES COMPTES BANCAIRES HABITUELS DU RECEVEUR DE MON CENTRE DES IMPOTS ? COMMENT SE GERE LA REPARTITION AUX BENEFICIAIRES ?**

Sur le portail e-Impôts, la répartition des fonds selon les bénéficiaires se fait automatiquement. Vous n'aurez plus besoin d'établir vous-même plusieurs chèques avec des bénéficiaires différents, il vous suffit de sélectionner les montants de déclaration que vous souhaitez payer puis de valider votre ordre de paiement.

Une fois un paiement ordonné sur le portail et les fonds reçus par la DGI, la répartition se fera automatiquement.

**J'AI SELECTIONNE PLUSIEURS IMPOTS D'UN COUP POUR FAIRE UN PAIEMENT GROUPE ET JE REÇOIS UN MESSAGE D'ERREUR. POURQUOI NE PUIS-JE PAS PAYER TOUTES MES DECLARATIONS A LA FOIS ?**

Il est possible d'effectuer un paiement groupé comprenant plusieurs impôts, sans limitation, afin par exemple de tout payer d'un unique ordre de paiement.

Il existe néanmoins une exception. En effet, parmi l'ensemble des impôts, la TSE doit être payée de manière isolée. La TSE doit faire l'objet d'un ordre de paiement unique ne portant sur aucun autre montant de déclaration.

**JE N'AI PAS ASSEZ D'ARGENT POUR PAYER TOUS MES IMPOTS. PUIS-JE LES PAYER EN PARTIE OU EN PLUSIEURS FOIS ?**

Oui. Le portail e-Impôts offre la possibilité au contribuable de payer ses impôts depuis plusieurs comptes bancaires. En effet, un contribuable pourra payer un impôt X avec un compte n°1, un impôt Y avec un compte n°2 etc.

Dans tous les cas, un ordre de paiement doit correspondre au paiement d'un impôt. Le portail lie chacun des paiements effectués avec une référence unique d'opération (RUO) permettant d'affecter le paiement automatiquement.

**JE VOUDRAIS DECLARER MES IMPOTS EN LIGNE MAIS CONTINUER A PAYER EN CENTRE. EST-CE POSSIBLE ?**

Non cela n'est pas possible. Tout ce qui est télédéclaré sur le portail e-Impôts doit être télépayé sur le portail e-Impôts.



Si vous êtes en retard et que votre déclaration rentre dans une procédure d'arriéré, vous devrez cependant payer cette déclaration et les pénalités éventuelles au guichet de la Recette.

### **PUIS-JE PAYER MES AMR EN LIGNE ?**

Le portail e-impôts gère exclusivement la déclaration et le paiement des impôts. La gestion des AMR et autres arriérés reste identique et effective en centre des impôts. Si un contribuable ne paie pas ses impôts dans les délais, il sortira ainsi du système e-impôts et devra se rendre en centre afin de régulariser sa situation auprès des agents de la DGI chargés des arriérés.

### **MA SOCIETE UTILISE SYSTEMATIQUEMENT UNE DOUBLE SIGNATURE POUR VALIDER LES ORDRES DE PAIEMENT, EST-CE QUE CE PROCESSUS EST PRIS EN COMPTE DANS LE SYSTEME ?**

Pour le cas du virement, les entreprises ayant une procédure de double signature pourront continuer à l'appliquer car l'ordre de virement devra être signé physiquement avant envoi à la banque.

Dans le cas du télépaiement, nous considérons que la personne effectuant le « clic » de validation sur le portail est habilitée à le faire et a obtenu l'accord en interne pour le faire.

### **J'AI UN CHEQUE DU TRESOR QUE JE SOUHAITE UTILISER POUR PAYER MES IMPOTS. J'AVAIS L'HABITUDE DE LES DEPOSER AU GUICHET DE LA RECETTE COMME MOYEN DE PAIEMENT. PUIS-JE TOUJOURS LE FAIRE ?**

Si vous souhaitez utiliser un chèque du Trésor pour payer vos impôts, vous pouvez tout simplement déposer ce chèque auprès de votre banque afin qu'il soit crédité sur votre compte bancaire. Vous pourrez ainsi utiliser cet argent pour procéder à un paiement en ligne sur le portail e-impôts.

## **7.2 Télépaiement par prélèvement**

### **QU'EST-CE QU'UNE AUTORISATION DE PRELEVEMENT ? COMMENT DOIS-JE LA PARAMETRER ?**

Une autorisation de prélèvement est un contrat signé entre le contribuable (client) et sa banque. Cette autorisation autorise la DGI à présenter des ordres de prélèvement à votre banque en vue de prélever des sommes sur votre compte, dans le cadre exclusif des ordres de paiement que vous avez-vous-même ordonnés depuis le système.

Cette autorisation est nécessaire pour pouvoir payer vos impôts par télépaiement.

Afin de paramétrer cette autorisation de prélèvement, le contribuable doit d'abord renseigner un compte bancaire avec lequel il souhaite télépayer ses impôts. Une fois le compte bancaire renseigné, un document PDF de demande d'autorisation de prélèvement est automatiquement généré. Le contribuable doit imprimer et signer ce document avant de l'envoyer à sa banque. Un fois ce document reçu, la banque vérifie la conformité du dossier et délivre un numéro d'autorisation de prélèvement avant de renvoyer ce document au contribuable.

Une fois que le contribuable reçoit ce document complété par sa banque, il doit envoyer l'exemplaire DGI au service du e-Receveur de la DGI.

Le e-Receveur de la DGI se chargera alors de renseigner numéro d'autorisation et ainsi activer l'autorisation de prélèvement.

Vous recevrez alors un email vous informant de l'activation de l'autorisation : dès lors vous pouvez utiliser ce compte pour tous vos télépaiements sans limite de durée.



### **LORSQUE JE VEUX METTRE EN PLACE UNE AUTORISATION DE PRELEVEMENT, LE SITE ME DIT QUE MA BANQUE N'EST PAS PARTENAIRE. QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE ET COMMENT FAIRE ?**

Si lors de la mise en place d'une autorisation de prélèvement sur le portail, un message d'erreur vous signifie que la banque n'est pas partenaire avec la DGI, cela signifie que cette banque n'a pas signée la convention de télépaiement par prélèvement.

Ainsi, il ne vous sera donc pas possible de procéder au télépaiement par prélèvement avec ce compte bancaire (le paiement par virement sera toujours possible).

Merci de prendre contact avec le Centre de Télé services pour prendre connaissance de la liste des banques partenaires.

### **SUIS-JE OBLIGE DE PARAMETRER UNE AUTORISATION DE PRELEVEMENT ?**

S'il ne souhaite pas paramétrer d'autorisation de prélèvement, le contribuable est libre de ne pas le faire.

Les paiements devront alors être effectués par virement.

### **J'AI ENVOYE LE COURRIER D'AUTORISATION DE PRELEVEMENT A MA BANQUE. POURTANT JE N'ARRIVE PAS A EFFECTUER UN TELEPAIEMENT. QUE FAIRE ?**

Avant d'effectuer un télépaiement par prélèvement, il est indispensable que votre banque ait enregistré votre autorisation de prélèvement et ait délivré un numéro d'autorisation.

Veuillez contacter votre banque pour obtenir le formulaire complété avec votre numéro d'autorisation.

Vous devrez alors le transmettre au service du e-Receveur de la DGI.

Le e-Receveur de la DGI se chargera alors de renseigner numéro d'autorisation et ainsi activer l'autorisation de prélèvement.

Vous recevrez alors un email vous informant de l'activation de l'autorisation : dès lors vous pouvez utiliser ce compte pour tous vos télépaiements sans limite de durée.

Tant que ce mail n'a pas été reçu, il est impossible de procéder à un paiement par prélèvement.

### **QUELS SONT LES DELAIS DE MISE EN PLACE D'UNE AUTORISATION DE PRELEVEMENT ?**

Les délais de mise en place d'une autorisation de prélèvement ne sont pas fixés et dépendent des procédures internes de votre banque.

La prise en compte de votre numéro d'autorisation par les services du e-Receveur sera fait dans les meilleurs délais et pourra être accélérée en cas d'urgence. Merci alors de prendre d'abord contact avec le Centre de Télé services.

### **QUELS SONT LES DELAIS DE TRAITEMENT D'UN TELEPAIEMENT ?**

Une fois votre ordre de télépaiement par prélèvement donné sur le portail e-Impôts, votre compte bancaire sera débité automatiquement au maximum sous 48h (jours ouvrés).

Merci de vous assurer d'avoir les provisions nécessaires sur votre compte bancaire.

### **J'AI MIS EN PLACE UNE AUTORISATION DE PRELEVEMENT. EST-CE QUE LA DGI NE RISQUE PAS DE PRELEVER MON COMPTE SI J'AI DU RETARD DANS MES PAIEMENTS ?**

La convention de télépaiement signée par les banques et la DGI, ainsi que les conditions générales d'utilisation du portail e-Impôts, précisent que seuls les montants sélectionnés par le contribuable sur le portail e-Impôts pourront être prélevés sur le compte bancaire du contribuable, suite à un



ordre explicitement donné par ce dernier et donnant lieu à la production d'un accusé de réception de l'ordre de paiement.

En aucun cas la DGI ne pourra prélever un quelconque montant sur le compte d'un contribuable sans que ce dernier n'ait lui-même émis un ordre de paiement.

## 7.3 Paiement par virement bancaire

### POURQUOI DOIS-JE ME DEPLACER POUR EFFECTUER UN PAIEMENT PAR VIREMENT ?

Nous vous conseillons d'utiliser le télépaiement par prélèvement pour éviter d'avoir à vous déplacer ou à effectuer des démarches auprès de votre banque.

Le portail e-impôts vous délivre un formulaire d'ordre de virement pré-rempli à signer et à transmettre à votre banque.

Si vous souhaitez payer vos télédéclarations par virement, vous devez obligatoirement utiliser le PDF de l'ordre de virement qui vous est remis en ligne, lorsque vous sélectionnez les montants à payer, ceci pour garantir le bon traitement de votre paiement et éviter tout délai dans l'identification de votre paiement afin que vous ne soyez pas pénalisé d'un retard éventuel.

Cet ordre de virement, une fois signé par la/les personnes habilitée(s), doit obligatoirement être transmis à votre banque.

### QUE SIGNIFIE RUO ?

RUO signifie Référence Unique d'Opération.

Une RUO est attribuée à chaque ordre de paiement enregistrée dans le système e-impôts.

Elle permet à la DGI de garantir l'identification de votre paiement dès son encaissement et ainsi vous éviter tout tracas et de limiter les retards et procédure de mise en recouvrement forcé.

### QUELS SONT LES DELAIS DE TRAITEMENT D'UN VIREMENT ?

Le délai de traitement d'un virement bancaire varie en fonction de l'établissement bancaire.

Veuillez compter au moins 72 heures (3 jours ouvrés) entre le dépôt de votre ordre de virement à votre banque et l'encaissement des sommes concernées sur le compte de la DGI.

Vous devez donc anticiper l'émission de votre virement afin de vous assurer que le compte de la DGI soit crédité au plus tard le jour de la date limite de déclaration/paiement.

Pour simplifier vos démarches et vous permettre d'optimiser la gestion de votre trésorerie, la DGI vous conseille d'utiliser le télépaiement par prélèvement : vous pourrez alors émettre votre ordre de paiement jusqu'à 23h59 le jour de la date limite de déclaration/paiement.

### J'AI EFFECTUE UN PAIEMENT PAR VIREMENT BANCAIRE ET DEPOSE MON ORDRE DE VIREMENT A MA BANQUE AVANT LA DATE LIMITE. CEPENDANT J'AI REÇU UN AMR AVEC DES PENALITES. POURQUOI ?

Un télépaiement par virement bancaire n'est effectif qu'au moment où la DGI a effectivement encaissé les fonds. Si les fonds ne sont pas reçus par la DGI avant la date limite, vous vous exposez naturellement à des pénalités, tel qu'il vous l'est rappelé sur les différents écrans du portail e-impôts et selon la législation en vigueur.

Si vous n'avez pas suffisamment anticipé votre paiement, il est possible qu'il soit reçu hors délai.

Si vous considérez que le retard de traitement est de la responsabilité de votre banque, merci de prendre contact avec celle-ci.



## 8 Gestion du menu « Mon Compte »

### LES INFORMATIONS DE MON ENTREPRISE SONT ERRONEES SUR MA FICHE CONTRIBUTABLE. COMMENT PROCEDER A LEUR MODIFICATION ?

Si une ou plusieurs informations sont incorrectes sur votre fiche contribuable, merci de contacter votre service d'assiette afin de mettre à jour les informations.

### PUIS-JE MODIFIER MON MOT DE PASSE ?

Vous pouvez à tout moment modifier votre mot de passe en vous rendant dans l'onglet **MON COMPTE** puis dans la page **Mes accès**. Depuis cette page, vous pourrez facilement modifier votre mot de passe.

### EST-CE QUE LES COMPTES DES NOUVEAUX UTILISATEURS SONT ACTIVES AUSSITOT OU EST-CE QUE LE DGI DOIT LES VALIDER COMME LORS DE L'ADHESION ?

L'administrateur du compte d'une entreprise peut à tout moment ajouter de nouveaux utilisateurs en leur attribuant un rôle/profil spécifique.

Dès lors que ces nouveaux utilisateurs sont créés par l'administrateur, leurs comptes en ligne sont actifs et peuvent être utilisés. La validation de l'adhésion par la cellule de Télé services n'intervient que lors de l'adhésion de l'entreprise.

### A QUOI CORRESPONDENT LES DIFFERENTS ROLES ?

Les profils d'habilitation permettent de définir des niveaux d'accès aux différents utilisateurs du portail e-Impôts.

Ils vous permettent ainsi de reproduire vos procédures internes sur votre espace e-Impôts afin que chacun des collaborateurs de votre entreprise agisse dans le périmètre auquel il est habilité.

Voici les différents rôles proposés :

- Administrateur du compte : Cet utilisateur possède un accès total au portail et peut apporter différentes modifications. Il est habilité à créer, modifier ou supprimer des utilisateurs ou des comptes bancaires, mais aussi à déclarer et à payer tous les impôts.
- Gestion des déclarations : Cet utilisateur possède un accès limité et est seulement autorisé à effectuer des déclarations sur le portail et rien d'autre.
- Gestions des paiements : Cet utilisateur possède un accès limité et est seulement autorisé à effectuer des paiements sur le portail et rien d'autre.
- Service informatique : Cet utilisateur n'a pour rôle que la gestion des utilisateurs et des comptes bancaires de l'entreprise. Il n'a pas accès aux modules de déclarations et de paiements.
- Consultation : Cet utilisateur comme son rôle l'indique peut uniquement consulter les historiques de déclarations et de paiements.

### PUIS-JE LIMITER LE PERIMETRE DE GESTION D'UN UTILISATEUR A UN NOMBRE RESTREINT D'IMPOTS ?

Dès lors qu'un utilisateur possède le rôle 'Gestion des déclarations', il peut déclarer l'ensemble des impôts en ligne.

Il n'est pas possible de restreindre le périmètre d'accès d'un utilisateur à tel ou tel impôt.



### **QUAND JE VEUX RENTRER UN NOUVEAU COMPTE BANCAIRE, UN MESSAGE D'ERREUR S'AFFICHE. QUE FAIRE ?**

Si lors de l'ajout d'un nouveau compte bancaire, le portail affiche un message d'erreur, cela signifie qu'une erreur de saisie a été commise. En effet, le module d'ajout de compte bancaire contrôle la validité de la clé RIB communiquée.

### **J'UTILISE D'HABITUDE PLUSIEURS COMPTES BANCAIRES POUR LE PAIEMENT DE MES IMPOTS. PUIS-JE EN UTILISER PLUSIEURS SUR LE SYSTEME ?**

Bien sûr. Le contribuable peut renseigner le nombre de comptes bancaires qu'il souhaite dans le portail e-impôts. Ainsi, le contribuable pourra émettre des ordres de paiements depuis plusieurs comptes bancaires.

### **J'AI CONSTATE QUE JE POUVAIS LIBREMENT AJOUTER DIFFERENTS COMPTE BANCAIRE SANS QU'IL Y AIT DE CONTROLE PARTICULIER EN DEHORS DE LA CLE RIB. EST-CE NORMAL ?**

Il n'y a pas de contrôle supplémentaire pour paramétrer vos comptes bancaires sur votre espace personnel en ligne.

En cas d'usurpation d'identité ou de tentative de fraude :

- Le télépaiement par prélèvement est impossible sans la mise en place d'une autorisation préalable : dans ce cadre, la banque contrôle l'identité du titulaire du compte et que la demande d'autorisation est bien signée par les responsables habilités de l'entreprise ;
- Pour le paiement par virement, chaque ordre de virement est traité par la banque, qui contrôlera systématiquement la correspondance entre la raison sociale, le numéro de compte et l'identité des signataires indiqués sur l'ordre de virement.

## **9 e-Documents**

### **COMBIEN DE TEMPS LES DOCUMENTS RESTENT DISPONIBLES SUR LE PORTAIL ?**

La durée légale d'archivage des documents administratifs est de 10 ans.

La DGI vous garantit que vos documents seront disponibles en ligne sur votre espace personnel au minimum pour cette durée.

*(Remarque : il n'est pas pour autant prévu de rendre indisponible les documents de plus de 10 ans)*

### **Y A-T-IL UN RISQUE DE TOUT PERDRE SI LE SYSTEME DE LA DGI S'ARRETE DE FONCTIONNER ?**

Le système e-impôts s'appuie sur une infrastructure sécurisée moderne disposant de procédures de sauvegarde automatiques et régulières, ainsi que de sauvegardes manuelles complémentaires. Même en cas de circonstances exceptionnelles qui pourraient mener à une indisponibilité temporaire du système, la DGI vous garantit la conservation et la confidentialité de vos données en toutes circonstances.

### **JE NE RETROUVE PAS MES ANCIENNES DECLARATION QUE J'AVAIS FAIT EN CENTRE. EST-CE NORMAL ?**

Seules les télédéclarations effectuées en ligne apparaissent sur le portail.

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE

MINISTERE DU BUDGET  
ET DU PORTEFEUILLE DE L'ETAT

*Union - Discipline - Travail*

DIRECTION GENERALE DES IMPOTS



L'historique de votre dossier et vos démarches effectuées auprès de votre centre des impôts ne sont pas consultables sur le portail.

