



DIRECTION GENERALE DES IMPÔTS

Portail eHetra

Questions fréquentes

FAQ

Mai 2020

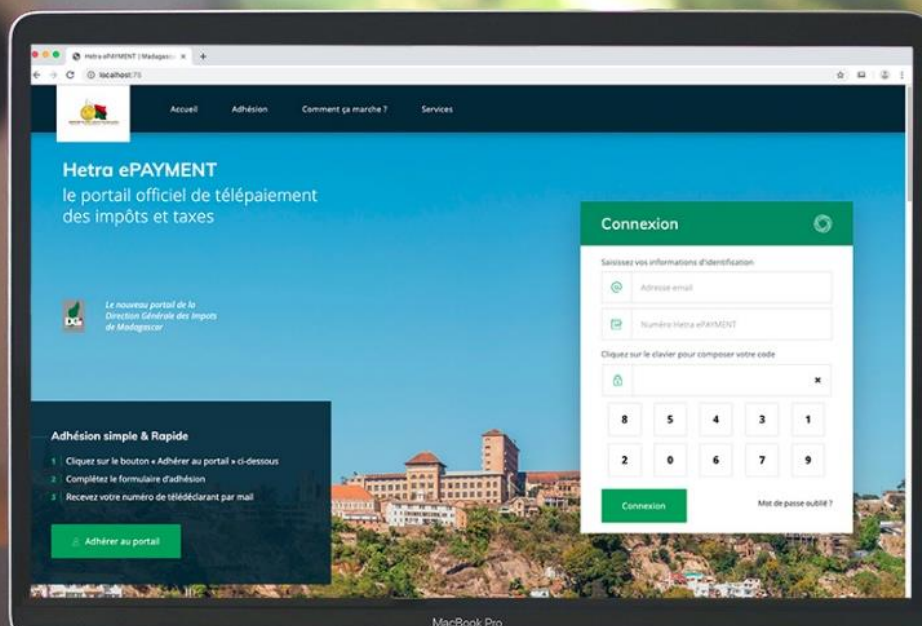


Table des matières

1 Généralités	3
Comment accéder au site eHetra	3
2 Adhésion	4
J'ai reçu un courrier avec un « Numéro eHetra », qu'est-ce que c'est ?	4
Pourquoi je n'ai pas reçu de numéro eHetra ?	4
Je ne suis pas éligible, quand le serai-je ?	4
Qu'est-ce que l'autorisation du mandataire social demandée à l'adhésion ?	4
Qui doit signer le document d'autorisation pour l'adhésion ?	4
Je n'arrive pas à passer la première page de la procédure d'adhésion. Pourquoi ?	4
Je n'arrive pas à insérer des pièces jointes. Quel est le problème ?	5
Il m'est impossible de passer la page des conditions d'utilisation. Que faire ?	5
J'ai reçu mon email de confirmation. Quand vais-je pouvoir me connecter ?	5
Je suis allé au bout du processus d'adhésion, mais je n'ai pas reçu mon mot de passe.	5
Je n'ai pas reçu mon mot de passe, dois-je refaire une nouvelle demande d'adhésion ?	5
J'ai reçu le mot de passe par email. Puis-je le changer ? Pouvez-vous me le changer ?	6
Ma demande d'adhésion a été rejetée. Pourquoi ?	6
3 Connexion	7
Je n'arrive pas à saisir le code à 6 chiffres qui m'a été transmis. Comment faire ?	7
Après avoir validé la connexion, on me demande à nouveau un code. Quel est ce code ? Comment faire ?	7
Mon code de connexion à usage unique ne fonctionne pas. Comment faire ?	7
J'ai oublié mon mot de passe, comment faire ?	7
J'ai perdu mon numéro eHetra. Comment faire ?	7
J'ai changé d'adresse email. Comment me connecter au portail eHetra ?	8
J'ai perdu mes codes de connexion à ma boîte email. Comment me connecter au portail eHetra ?	8
Je pense que quelqu'un essaye ou s'est connecté à mon compte eHetra. Comment faire ?	8
4 eDéclaration	9
5 ePayment	11
6 Menu « Mon compte »	13
7 eDocuments	15

1 Généralités

Comment accéder au site eHetra

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 est écrit www.google.com par exemple). Assurez-vous d'avoir bien saisi : <https://e-hetra.impots.mg/>, 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 « Numéro eHetra », qu'est-ce que c'est ?

Ce numéro est votre **Numéro eHetra**.

Il vous permettra d'abord d'activer votre compte en ligne, puis il vous sera demandé à chacune de vos connexions au portail de téléprocédures fiscales eHetra.

Ce numéro permet au système eHetra d'identifier votre entreprise et de renforcer la sécurité de la connexion à votre espace personnel.

A la différence de votre numéro NIF, qui est public, le numéro eHetra n'est connu que de vous-même et de la Direction Générale des Impôts.

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 numéro eHetra ?

Seuls les contribuables rattachés à la Direction des Grandes Entreprises (DGE) sont éligibles au portail eHetra (à la date du 20 mai 2020 – ce périmètre est amené à évoluer).

Seuls les contribuables actifs sont concernés.

Si vous répondez à ces critères mais que vous n'avez pas reçu de numéro eHetra pour activer votre compte, merci de vous rapprocher de votre centre des impôts de rattachement.

Je ne suis pas éligible, quand le serai-je ?

Le portail eHetra est amené à s'ouvrir à l'ensemble des contribuables.

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

Qu'est-ce que l'autorisation du mandataire social demandée à l'adhésion ?

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 l'entreprise, le cas échéant.

Qui doit signer le document d'autorisation pour l'adhésion ?

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 à passer la première page de la procédure d'adhésion. Pourquoi ?

Assurez-vous d'avoir correctement saisi votre NIF ainsi que votre numéro eHetra à 13 chiffres.

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

Je n'arrive pas à insérer des pièces jointes. Quel est le problème ?

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 ou 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 ?

Vous devez simplement cliquer sur la case à cocher en bas à droite de la page avant de valider l'écran.

En cochant cette case, vous reconnaissez accepter les conditions d'utilisation du portail, qui encadrent l'utilisation des téléprocédures et précisent votre responsabilité quand 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 recevrez 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 eHetra.

Je suis allé au bout du processus d'adhésion, mais je n'ai pas reçu mon mot de passe.

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 de non-réception de l'email de confirmation dans votre boîte email, veuillez d'abord consulter le dossier des courriers indésirables (spams) de votre boîte aux lettres.

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 la Direction Générale des Impôts qui pourra contrôler si vous n'avez pas fait d'erreur lors de la saisie de votre adresse email.

Je n'ai pas reçu mon mot de passe, dois-je refaire une nouvelle demande d'adhésion ?

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 aux lettres.

Merci de prendre contact avec la Direction Générale des Impôts 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 ensuite le changer librement depuis le menu **Mon compte > Mot de passe**.

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

- Le mot de passe ne doit contenir que des chiffres.
- Il doit contenir au moins 6 chiffres.
- Il doit contenir au moins 3 chiffres différents.

Par exemple : 000000 n'est pas un mot de passe autorisé, pas plus que 010101 ou 12345.

Pour des raisons de sécurité, la Direction Générale des Impôts ne dispose pas des habilitations pour procéder à la modification de votre mot de passe.

Ma demande d'adhésion a été rejetée. 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 du formulaire d'identification.

En cas d'incompréhension, merci de prendre contact avec la Direction Générale des Impôts.

3 Connexion

Je n'arrive pas à saisir le code à 6 chiffres qui m'a été 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).

Remarque : veillez à disposer d'un navigateur Internet à jour (Internet Explorer, Edge, Chrome, Firefox ou Safari). Les versions anciennes des navigateurs peuvent ne pas prendre en charge le clavier numérique.

De manière générale, il est fortement recommandé de tenir votre navigateur à jour en permanence afin de disposer des dernières mises à jour en termes de sécurité.

Après avoir validé la connexion, on me demande à 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 eHetra, votre adresse email et votre mot de passe, vous devrez également prouver que vous accédez bien à la boîte email indiquée pour confirmer votre identité.

Consultez votre boîte email, et saisissez ensuite le code reçu par email dans le champ prévu à cet effet, puis cliquez sur le bouton « Accéder à mon compte ».

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 à usage unique ne fonctionne pas. Comment faire ?

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

J'ai oublié 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 NIF, votre numéro eHetra, ainsi que votre adresse email.

Votre nouveau mot de passe vous sera envoyé par email.

J'ai perdu mon numéro eHetra. Comment faire ?

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

Si vous êtes plusieurs utilisateurs au sein de son 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 de la Direction Générale des Impôts, muni d'une pièce d'identité, pour demander que votre numéro eHetra vous soit donné à nouveau.

J'ai changé d'adresse email. Comment me connecter au portail eHetra ?

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 de la Direction Générale des Impôts, 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. Il pourra directement procéder à la modification de votre compte.

J'ai perdu mes codes de connexion à ma boîte email. Comment me connecter au portail eHetra ?

Voir question précédente.

Je pense que quelqu'un essaye ou s'est connecté à mon compte eHetra. 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 eHetra, mais également de votre compte email.

En cas de force majeure, vous pouvez également vous rendre physiquement dans les locaux de la Direction Générale des Impôts, muni d'une pièce d'identité, pour demander la désactivation temporaire de votre compte par sécurité, ainsi que la génération d'un nouveau numéro eHetra.

4 eDéclaration

Tous les impôts auxquels je suis assujetti ne s'affichent pas sur le portail eHetra. Comment faire ?

La Direction Générale des Impôts enregistre dans son système d'information les impôts auxquels sont assujettis les contribuables.

C'est sur la base de ces informations que les déclarations correspondantes vous sont restituées sur le portail eHetra.

Si vous constatez une incohérence (déclaration manquante, ou affichée à tort), merci de contacter la Direction Générale des Impôts.

Pourquoi mon historique de déclarations est vide ?

Les déclarations s'affichant dans l'historique correspondent seulement aux télédéclarations effectuées sur le portail eHetra.

Toutes les déclarations effectuées préalablement en centre des impôts ne seront pas remontées sur le portail.

J'ai commencé une déclaration mais n'ai pas le temps de la terminer. Puis-je l'enregistrer ?

Le portail eHetra 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 n'affecte votre travail. En effet, le portail enregistre les données saisies et permet de reprendre ultérieurement vos déclarations déjà commencées.

Lors de la validation de mon formulaire de déclaration, des messages d'erreurs s'affichent, pourquoi ?

Lors de la saisie d'un formulaire de déclaration, la validation sera impossible si l'un des champs du formulaire n'est pas saisi correctement. Le système effectue des contrôles de conformité de chacun des champs afin de prévenir les erreurs de saisie.

Veuillez alors vérifier la cohérence des données saisies dans le champ sur lequel s'affiche le message d'erreur.

Comment faire pour joindre un document annexe à la déclaration ?

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, vous avez la possibilité d'ajouter autant de fichiers que souhaité.

Pour ce faire, cliquez sur le bouton (+) sur la droite du bloc d'ajout de pièces jointes.

Cette action enclenche l'affichage d'un nouveau bloc d'ajout de fichier pour ce type de justificatif.

J'ai terminé ma déclaration, mais elle ne s'affiche pas dans l'historique

Une déclaration effectuée sur le portail eHetra apparaît dans l'historique des déclarations uniquement si vous êtes allé jusqu'au bout du processus de télédéclaration et avez validé l'étape de prévisualisation.

Si vous n'avez pas complété entièrement le processus de télédéclaration, la déclaration n'apparaîtra pas dans l'historique. Veuillez donc vous assurer que vous avez bien finalisé la procédure de télédéclaration.

J'ai transmis la déclaration et je me suis trompé. Comment revenir en arrière ?

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.

Pensez à prévenir la DGI au plus tôt pour prouver votre bonne foi si votre erreur est en défaveur de la DGI.

Dois-je transmettre en parallèle mon formulaire de déclaration papier à la DGI ?

Non.

Le portail eHetra a pour but de dématérialiser l'intégralité des déclarations et des paiements.

Ainsi, une fois une déclaration transmise sur le portail, vous ne devez pas transmettre de déclaration papier à la DGI.

Dois-je payer ma déclaration immédiatement après l'avoir déclarée ?

Sur le portail eHetra, le contribuable est totalement libre pour le paiement de ses déclarations et ce, avant la date limite.

Vous pouvez ainsi payer vos impôts quand vous le souhaitez. Vous pouvez payer un impôt directement après l'avoir déclaré, ou encore déclarer l'intégralité de vos impôts du mois puis les grouper en un paiement unique.

5 ePayment

Comment puis-je payer mes impôts sur eHetra ?

Après avoir télédéclaré vos impôts, vous pouvez effectuer votre paiement de plusieurs manières :

1. En utilisant le **télépaiement par ePayment**
2. Ou en vous rendant au guichet

La DGI vous recommande d'utiliser le ePayment, plus fiable, plus rapide et plus sécurisé.

Il vous permettra de simplifier vos démarches : aucun déplacement n'est nécessaire pour payer vos impôts par ePayment, ni auprès de votre banque, ni au guichet de la DGI.

Que dois-je faire pour pouvoir utiliser le télépaiement par ePayment ?

Vous devez tout d'abord enregistrer votre compte bancaire sur votre espace eHetra, depuis le menu *Mon compte* > *Comptes bancaires*.

Enregistrez votre numéro de compte.

Le système vous délivre alors **une autorisation permanente de télépaiement** au format PDF.

Vous devez imprimer ce document, le faire signer par le/les responsables habilités à la gestion de votre compte bancaire, puis déposer l'autorisation de télépaiement à votre banque.

Votre banque activera alors votre compte bancaire sur eHetra et vous pourrez aussitôt l'utiliser pour payer vos impôts.

Je souhaite enregistrer mon compte mais ma banque n'est pas dans la liste

Seules les banques partenaires de la DGI pour le télépaiement sont disponibles.

Merci de prendre contact avec la cellule eHetra, ou avec votre banque pour avoir plus d'information sur les dates de disponibilités du télépaiement pour cet établissement bancaire.

Quand je veux ajouter un 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 système contrôle la validité de la clé RIB communiquée.

Je souhaite payer par ePayment mais n'arrive pas à accéder à la page de paiement

Vous devez obligatoirement disposer d'un compte bancaire autorisé pour le télépaiement pour accéder à la page de saisie d'un ePayment.

Je souhaite continuer de payer au guichet. Comment faire ?

Vous pouvez effectuer vos paiements au guichet d'un centre des impôts, en espèces ou en déposant un avis de crédit délivré à la suite d'un paiement effectué auprès de votre banque.

J'ai validé un ordre ePayment par erreur. Que faire ?

Si l'ordre de télépaiement n'est pas encore pris en charge par votre banque, vous pouvez encore l'annuler depuis la liste des paiements en cours, en bas de la page des Paiements à effectuer.

Dépêchez-vous de procéder à son annulation avant qu'il ne soit pris en charge par la banque : après prise en charge l'annulation sera impossible.

En cas de force majeure, si l'ordre ePayment est déjà au statut « Pris en charge », vous pouvez toujours contacter votre banque afin d'y faire opposition.

En revanche, une fois le paiement exécuté, aucune annulation n'est possible (comme c'est le cas suite à un dépôt d'espèces au guichet, par exemple).

6 Menu « Mon compte »

Les informations de mon entreprise sont erronées sur ma fiche contribuable. Comment procéder à leur modification ?

Si une ou plusieurs informations sont incorrectes sur votre fiche contribuable, merci de contacter la DGI 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 le menu **Mon compte** puis sur la page **Mot de passe**. Depuis cette page, vous pourrez facilement modifier votre mot de passe.

Les comptes des nouveaux utilisateurs doivent-ils être validés par la DGI ?

L'administrateur du compte d'une entreprise peut à tout moment ajouter de nouveaux utilisateurs en leur attribuant le profil souhaité.

Dès lors que ces nouveaux utilisateurs sont créés par l'administrateur, leurs comptes en ligne sont actifs et peuvent être utilisés.

Le contrôle des informations d'identité par la Direction Générale des Impôts ne concerne que la procédure d'adhésion visant à activer le compte en ligne du contribuable.

A quoi correspondent les différents profils ?

Les profils d'habilitation permettent de définir des niveaux d'accès aux différents utilisateurs du portail eHetra. Ils vous permettent ainsi de reproduire les règles de votre organisation internes sur votre espace eHetra afin que chacun des collaborateurs de votre entreprise agisse dans le périmètre auquel il est habilité.

Voici les différents rôles proposés :

- **Administrateur** : cet utilisateur peut effectuer toutes les actions sur l'espace du contribuable. Les paiements, la gestion du compte et des utilisateurs du compte entreprise.
- **Paiement** : cet utilisateur ne peut que travailler sur les paiements. Il n'a aucune possibilité d'accéder à la gestion du compte.
- **Validation des ordres ePayment** : cet utilisateur peut initier un paiement ou le valider si la validation multiple est activée sur le compte du contribuable.
- **Déclaration** : cet utilisateur ne peut que travailler sur les déclarations. Il ne peut pas accéder au paiement ou à la gestion du compte.
- **Gestion sans administration des utilisateurs** : cet utilisateur peut accéder à l'espace de déclaration et paiement des impôts mais ne peut pas accéder à la gestion du compte.
- **Gestion des utilisateurs** : cet utilisateur a uniquement accès à la gestion du compte. Il ne peut pas accéder à l'espace déclaration ou paiement des impôts.

Quand je veux ajouter un 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.

Si le blocage persiste, demandez conseil à votre banque ou à la cellule eHetra.

Est-ce normal de pouvoir ajouter librement des comptes bancaires sans contrôle ?

Il n'y a pas de contrôle spécifique, en dehors du contrôle de cohérence via la clé RIB, lors de l'enregistrement de vos comptes bancaires sur votre espace personnel en ligne.

En cas d'usurpation d'identité ou de tentative de fraude, nous vous rappelons que le télépaiement est impossible sans avertir votre banque de votre volonté d'utiliser ce mode de paiement.

Si votre compte n'est pas autorisé par votre banque dans le système, vous ne pourrez pas l'utiliser pour le télépaiement. Pour donner cette autorisation votre banque vous demandera de prouver que vous êtes bien le titulaire du compte.

Par ailleurs, si vous tentiez d'usurper l'identité d'un tiers pour payer vos impôts, vous seriez immédiatement identifié, l'ensemble du processus de télépaiement étant entièrement traçable et informatisé.

7 eDocuments

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 ses documents seront disponibles en ligne sur son 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 perdre mes documents si le système de la DGI s'arrête de fonctionner ?

Le système eHetra 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 ses données en toutes circonstances.

Je ne retrouve pas mes anciennes déclarations déposées en centre. Est-ce normal ?

Seules les télédéclarations effectuées en ligne apparaissent sur le portail.

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