



Votre espace professionnel

Online **Business** Services
FOCUS Guide
to

**Online Procedures:
Submitting a Claim and Checking
Its Status**

CONTENTS

1. Accessing the messaging service and creating a claim	4
2. Accessing the messaging service and checking the status of a claim	10

This document provides instructions on how to access the online messaging service which enables professional users to submit claims on behalf of a company with the relevant departments of the Public Finances Directorate General (DGFIP).

Before you get started

◆ **You must have a professional account. For more information on how to set up a professional account, please refer to the FOCUS guides [“Setting up a professional account in expert mode”](#) and [“Setting up a professional account in basic mode and signing up for services”](#).**

◆ **You must have the messaging service to be able to access professional messaging. For more information, please refer to the FOCUS guides [“Signing up for online services in expert mode”](#), [“Designating a substitute administrator”](#) and [“Designating delegates and viewing delegations”](#).**

To be able to use the messaging service, **the company’s legal representative must designate a business email address¹** allowing the DGFIP to contact the individual (for a personal email address) or the department (for a general email address) specifically responsible for DGFIP-related matters.

This address will be used, for example, to confirm receipt of a claim submitted with the messaging service in the company’s professional account.

◆ **You will need to log into your professional account via the www.impots.gouv.fr website. Click on “Votre espace professionnel”.**

To submit a claim online: after logging into your professional account, click on the “Messagerie” tab.

¹ For more information on business email addresses, [visit this page](#).

1. Accessing the messaging service and creating a claim

1) In your professional account, click on the “Messagerie” tab

impots.gouv.fr AIDE

PROFESSIONNELS

GÉRER CONSULTER DÉCLARER PAYER DÉMARCHES MESSAGERIE

Espace professionnel

Mme Lila ROSEMONDE
Abonné : 20101670101919

» Espace pro.
» Impots.gouv.fr
» Quitter

» Aide : tous les pas-à-pas

Connaissez-vous le droit à l'erreur ?
En savoir plus :
OUPS.GOUV.FR
Vous avez dit à l'erreur

» Messagerie
» Adresse électronique de l'entreprise [+]
» En savoir plus

MON ESPACE

- » Gérer les services
- » Gérer les comptes bancaires [+]
- » Gérer les contrats de prélèvement automatique [+]

MES AUTRES SERVICES

- » Calendrier fiscal
- » Tests économie collaborative
- » Coordonnées du gestionnaire et prise de rendez-vous

DOSSIER COURANT

SIREN 123456789
SARL MARTIN DISTRIBUTION

MES SERVICES

Consulter

- » Compte fiscal [+]
- » Avis CFE

Déclarer

- » TVA
- » Impôt sur les sociétés
- » Taxe sur les salaires
- » CVAE
- » Revenus de capitaux mobiliers
- » Taxe activités polluantes
- » Taxe v. vénale immeubles
- » Résultat [+]
- » Économie collaborative [+]
- » Dispositif DAC6 [+]

Payer

- » TVA
- » Impôt sur les sociétés
- » Taxe sur les salaires
- » CVAE
- » Revenus de capitaux mobiliers
- » Taxe activités polluantes
- » Taxe v. vénale immeubles
- » Prélèvement à la source [+]
- » CFE et autres impôts
- » Dette fiscale [+]

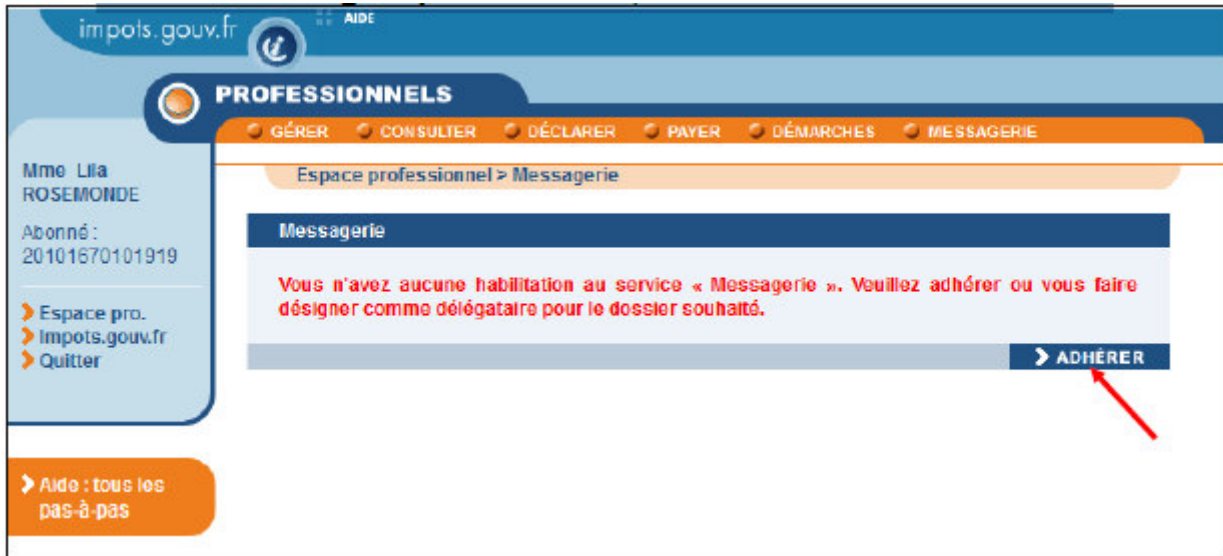
Démarches

- » Remboursement de TVA UE
- » Guichet de TVA UE
- » Gérer mes biens immobiliers

Find out more about data processing [here](#).

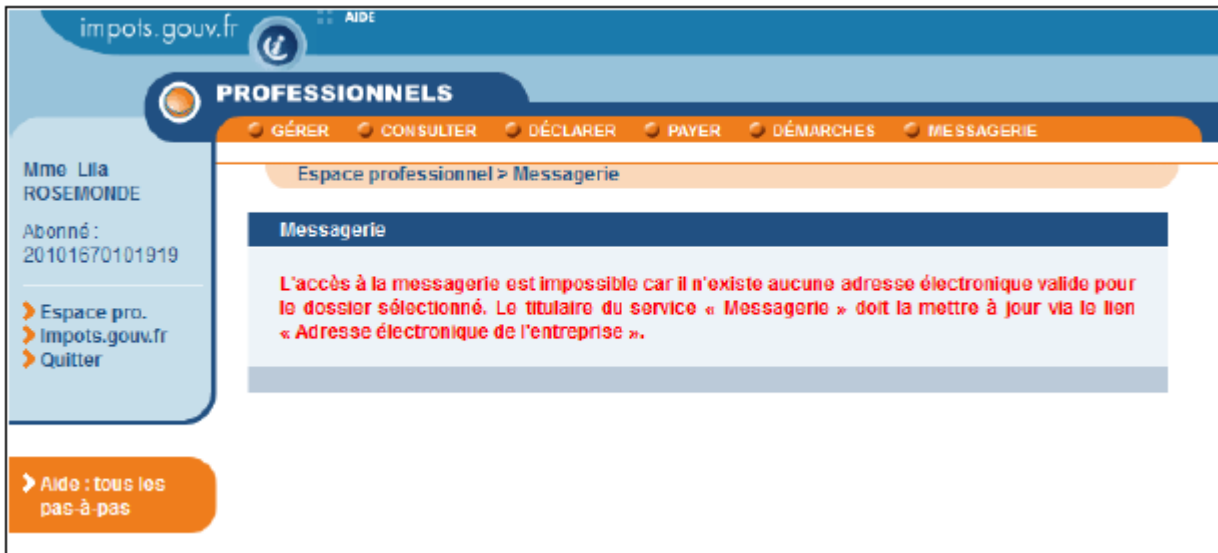
Note:

◆ After clicking on the “Messagerie” tab, **if you are not authorised to use the messaging service for the matter in question**, the message below will appear on the screen:



↪ Click on “Adhérer” for direct access to the messaging service registration page²

◆ If you are authorised to use the messaging service, **but there is no valid business email address on file for the matter in question**,³ the message below will appear on the screen:



2 Information on how to register for the messaging service is provided in the FOCUS guide “[Registering for online services \(expert mode\)](#)”.

3 When registering for the messaging service, the user is asked to provide a business email address; if this address becomes invalid, an up-to-date address must be provided to ensure uninterrupted access to the messaging service.

The authorised user of the messaging service must update the business email address from their professional account using the link “Adresse électronique de l’entreprise”.⁴

2) Select the appropriate option in the “Écrire” menu



Ma messagerie

Votre messagerie vous permet d'échanger avec la Direction générale des Finances publiques en toute sécurité. Vous pouvez formuler et suivre vos demandes relatives à la TVA (hors TVA dans l'UE), au prélèvement à la source, aux résultats (IS/BIC/BA/BNC/RF), à la CET (CFE/CVAE) et l'IFER, à la TASCOM, aux RCM ou à tout autre impôt.

Mes échanges

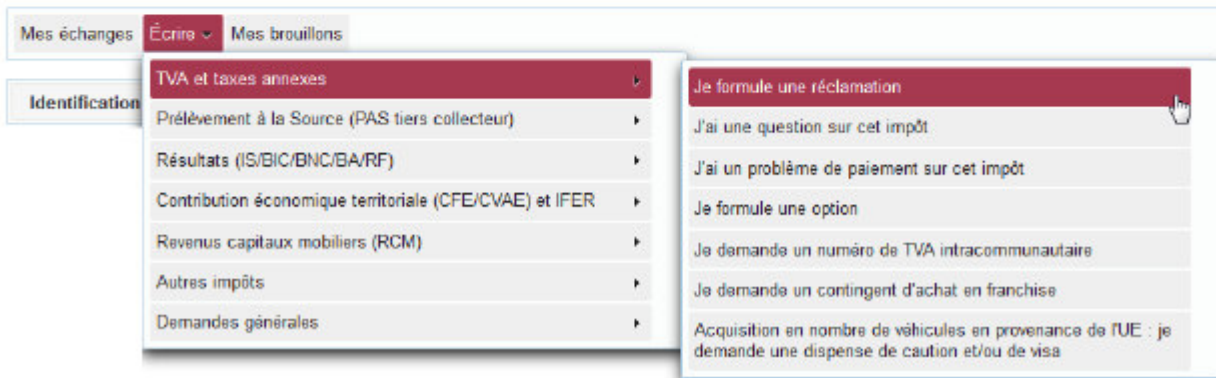
Mes échanges Écrire Mes brouillons

Identification de l'entreprise

SIREN : 123456789 Adresse : 12, RUE DU CHAMP 75012 PARIS Adresse e-mail : martin.distribution@orange.fr
 Dénomination sociale : MARTIN DISTRIBUTION

N°	Objet	Service	Canal	Statut	Date création	Dernier message le
2669674	Ma réclamation sur la CFE	RECLAMATION SUR LA CFE	Internet	En attente de traitement par la DGFP	15/02/2019	15/02/2019

A l'ouverture du service, le système affiche les coordonnées de l'entreprise pour laquelle l'utilisateur intervient.



Mes échanges **Écrire** Mes brouillons

Identification

- TVA et taxes annexes
- Prélèvement à la Source (PAS tiers collecteur)
- Résultats (IS/BIC/BNC/BA/RF)
- Contribution économique territoriale (CFE/CVAE) et l'IFER
- Revenus capitaux mobiliers (RCM)
- Autres impôts
- Demandes générales

- Je formule une réclamation
- J'ai une question sur cet impôt
- J'ai un problème de paiement sur cet impôt
- Je formule une option
- Je demande un numéro de TVA intracommunautaire
- Je demande un contingent d'achat en franchise
- Acquisition en nombre de véhicules en provenance de l'UE : je demande une dispense de caution et/ou de visa

⁴ Instructions on how to update a business email address are provided in the FOCUS guide “[Changing a business email address](#)”.

4) Notification of receipt of claim

After submitting the form, the system displays a confirmation of receipt **which includes the reference number of your claim and serves as confirmation that the claim has been received.**

This confirmation of receipt, which you may print or save, remains viewable in the details of the claim.

Creating a claim

Mes échanges | Écrire ▾ | Mes brouillons

Identification de l'entreprise

My claim regarding VAT and related taxes

Saisie du formulaire > Récapitulatif > **Accusé de Réception**

Votre demande est maintenant terminée et enregistrée sous le numéro : 2665780

Vous pouvez imprimer ou sauvegarder votre accusé de réception en cliquant sur l'icône :



Vous pouvez compléter votre demande en revenant dans votre messagerie sécurisée.

Un courriel de confirmation vous a été envoyé à l'adresse mél suivante : martin.distribution@orange.fr
Vous recevrez à cette même adresse les messages vous informant de l'état d'avancement de votre demande.

Fermer

A notification confirming receipt of your claim is sent to the business email address on file.

 **END OF CLAIM SUBMISSION PROCESS**

After clicking on “Fermer”, you will be redirected to the claim status menu, where you can submit another claim or log out of your account.

Mes échanges

Mes échanges | Écrire ▾ | Mes brouillons

Identification de l'entreprise

SPRIS 12456789 | Adresse : 12, RUE DU GILVET 75117 PARIS | Adresse mél : martin.distribution@orange.fr

ID	Objet	Service	Canal	Statut	Date création	Dernier message le
2665780	Mes réclamations sur la TVA et taxes annexes	SIE PARIS	Internet	En attente de traitement par la DGFIP	13/03/2010	03/03/2010

N°	Objet	Service	Canal	Status	Date création	Dernier message le
2065180	Ma réclamation sur le TVA et taxes annexes...	SE PARIS	Internet	En attente de traitement par la DGFiP	13/03/2019	13/03/2019

De : MARTIN DISTRIBUTION
A : SE PARIS

Ma demande N° 2065180

13/03/2019

Période d'imposition du 01/01/2019 au 31/01/2019
Référence contestée : 12345678912

Montants contestés :
Droits : 1000 €

Bonjour,

Je dépasse une réclamation concernant mes CAS de janvier 2019.
Je souhaite la rectifier. Pourriez-vous prendre en compte la CAS jointe à cette demande?

Cordialement,
M. CHEFFRES
Comptable

Sans demande : oui
Droits : 1000 €

Pièces jointes : + EJ.pdf

Accuser
Réception

If your claim has not yet been processed by our team, you may modify your claim by clicking on “Compléter”.

If you need more information, **support for online procedure users** is available via two channels:

- ✓ Hotline on **0809 400 210** (free service + carrier’s charges) from **8am to 7.30pm**, Monday to Friday
- ✓ Online form on the www.impots.gouv.fr website. Click on “Contact”/“Accéder” > “Professionnel” > “Une assistance aux téléprocédures” > “En ligne par formuel pour une procédure de déclaration en ligne des données” > **“Accéder au formuel”**.

2. Accessing the messaging service and checking the status of a claim

1) In your professional account, click on the “Messagerie” tab

impots.gouv.fr AIDE

PROFESSIONNELS

GÉRER CONSULTER DÉCLARER PAYER DÉMARCHES MESSAGERIE

Espace professionnel

Mme Lila ROSEMONDE
Abonné
20101070101919

➤ Espace pro.
➤ impots.gouv.fr
➤ Quitter

➤ Aide : tous les pas-à-pas

Connaissez-vous le droit à l'erreur ?
En savoir plus :
OUPS.GOUV.FR
Vous avez droit à l'erreur

DOSSIER COURANT
SIREN 123456789
SARL MARTIN DISTRIBUTION

MES SERVICES

Consulter

- Compte fiscal [+]
- AVIS CFE

Déclarer

- TVA
- Impôt sur les sociétés
- Taxe sur les salaires
- CVAE
- Revenus de capitaux mobiliers
- Taxe activités polluantes
- Taxe v. vénale immeubles
- Résultat [+]
- Économie collaborative [+]
- Dispositif DAC6 [+]

Payer

- TVA
- Impôt sur les sociétés
- Taxe sur les salaires
- CVAE
- Revenus de capitaux mobiliers
- Taxe activités polluantes
- Taxe v. vénale immeubles
- Prélèvement à la source [+]
- CFE et autres impôts
- Dette fiscale [+]

Démarches

- Remboursement de TVA UE
- Guichet de TVA UE
- Gérer mes biens immobiliers

MON ESPACE

- Gérer les services
- Gérer les comptes bancaires [+]
- Gérer les contrats de prélèvement automatique [+]

MES AUTRES SERVICES

- Calendrier fiscal
- Tests économie collaborative
- Coordonnées du gestionnaire et prise de rendez-vous

Find out more about data processing [here](#).

2) Select the claim you wish to view

All claims submitted by or on behalf of a company are displayed in groups of ten per page (see bottom of page for more results). Messages in bold indicate that they are unread.

⇒ To view a claim, click on the appropriate message subject line.

Mes échanges

Mes échanges: Écrire > Mes brevets

Mes échanges de l'entreprise

N°	Objet	Service	Canal	Statut	Date création	Dernier message le
266389	Ma réclamation sur le TVA et taxes annexes...	SIE PARIS	Internet	Terminé	13/03/2019	13/03/2019
266388	Ma question sur le prélevement à la source...	SIE PARIS	Internet	En attente de vos réponses	16/03/2019	13/03/2019
266373	Mon problème de paiement sur la TF	SIE PARIS	Internet	En attente de traitement par la DGFIP	22/02/2019	22/02/2019
266372	Ma réclamation sur le CTE	SIE PARIS	Internet	Terminé	22/02/2019	22/02/2019
266370	Ma question sur les bénéfices industriels...	SIE PARIS	Internet	En attente de traitement par la DGFIP	19/02/2019	19/02/2019
266369	Mon problème de paiement sur l'impôt sur...	SIE PARIS	Internet	Terminé	19/02/2019	19/02/2019
266367	Ma question sur un autre impôt	SIE PARIS	Internet	Terminé	19/02/2019	19/02/2019
266367	Ma réclamation concernant l'application...	DANS DES	Internet	Terminé	15/02/2019	15/02/2019
266326	Questions de la DGFIP	SIE SEVRES	Internet	Terminé	08/03/2019	15/03/2019
266301	Ma réclamation sur l'impôt d'abonnement...	CDP SEVRES	Internet	Terminé	16/03/2019	15/03/2019

1 2 3 10

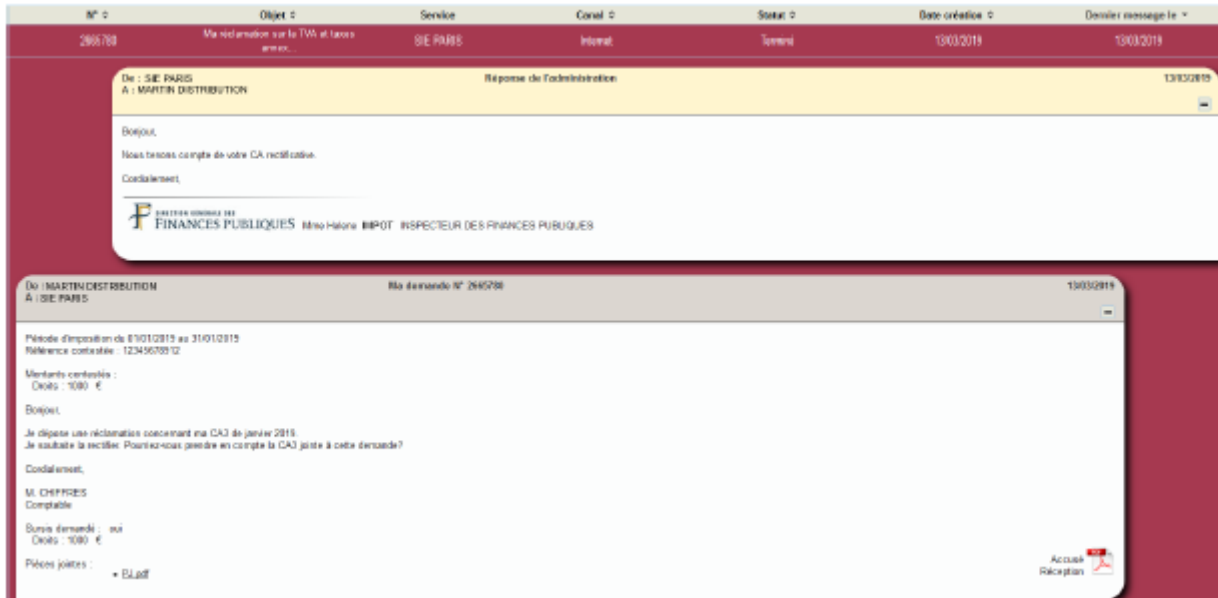
3) View the details of a claim

The details provide the status of the processing of a claim by the relevant team.

They also enable you to view all:

- information relevant to your claim;
- supporting documents (attachments you have provided and/or those provided by the DGFIP).

Click on the subject line of the claim to view the various messages and status changes associated with your claim.



◆ How the DGFIP processes a claim

A claim is made up of several messages, with each corresponding to a step in the processing of the claim and appearing from top to bottom in chronological order.

The first message to appear is that of your claim. Once you have created a claim, its status is shown as “Pending processing by the DGFIP” (“En attente de traitement par la DGFIP”).

The DGFIP may:

- respond to your claim, in which case the status will change to “Closed” (“Terminé”);
- request additional information from you, in which case the status will change to “Pending user reply” (“En attente de ma réponse”). You can respond to a message from the DGFIP by clicking on the “Répondre” button appearing on the same screen;
- send you a confirmation of receipt, in which case the status will remain “Pending processing by the DGFIP” (“En attente de traitement par la DGFIP”).

Like users, our team may attach documents in PDF, JPEG and TIFF format.

A notification is sent to the business email address on file. It invites you to log into your professional account to check the progress of your claim.

If you need more information, **support for online procedure users** is available via two channels:

- ✓ Hotline on **0809 400 210** (free service + carrier’s charges) from **8am to 7.30pm**, Monday to Friday
- ✓ Online form on the www.impots.gouv.fr website. Click on “Contact”/“Accéder” > “Professionnel” > “Une assistance aux téléprocédures” > “En ligne par formuel pour une procédure de déclaration en ligne des données” > **“Accéder au formuel”**.