

## INSTRUCTION

N° 02-075-A1 du 12 septembre 2002

NOR : BUD R 02 00075 J

Texte publié au **Bulletin Officiel de la Comptabilité Publique**

### RELATIONS ENTRE LES POSTES COMPTABLES ET LES CONTRIBUABLES INTERNAUTES

#### ANALYSE

Règles d'usage et d'organisation de la Boîte A Lettres Fonctionnelle des postes comptables (BALF)

Date d'application : 12/09/2002

#### MOTS-CLÉS

RECOUVREMENT ; INTERNET ; POSTE COMPTABLE ;  
COURRIER ELECTRONIQUE ; UTILISATION ; RELATIONS AVEC LE PUBLIC

#### DOCUMENTS À ANNOTER

Néant

#### DOCUMENTS À ABROGER

Néant

#### DESTINATAIRES POUR APPLICATION

|     |     |      |     |    |   |     |     |       |    |      |     |      |
|-----|-----|------|-----|----|---|-----|-----|-------|----|------|-----|------|
| RGP | PGT | TPGR | TPG | RF | T | DOM | TOM | TGCST | SR | TGAP | TGE | CSOM |
| CPE | CSE |      |     |    |   |     |     |       |    |      |     |      |

#### DIFFUSION

GT 40

*DIRECTION GÉNÉRALE DE LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE*

*1<sup>ère</sup> Sous-direction - Bureau 1A*

## SOMMAIRE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. RÈGLES D'USAGE ET D'ORGANISATION DE LA BOITE A LETTRES<br/>FONCTIONNELLE (BALF) DES POSTES COMPTABLES.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2. FICHE 1 : PRINCIPES GÉNÉRAUX DE L'UTILISATION DES B.A.L.F. ....</b>  | <b>5</b>  |
| 2.1. L'utilisation de la messagerie fonctionnelle pour répondre à des méls des<br>contribuables s'insère dans un contexte particulier comportant 5 éléments<br>principaux: ..... | 5         |
| 2.1.1. la faible sécurité des échanges par mél : .....   | 5         |
| 2.1.2. l'incertitude juridique sur ce mode de communication : .....  | 5         |
| 2.1.3. les souhaits des contribuables internautes d'un échange rapide et dématérialisé : .....   | 5         |
| 2.1.4. l'homogénéisation de l'usage du mél par la D.G.I. et la D.G.C.P. : .....  | 5         |
| 2.1.5. Le respect des règles d'organisation des postes.....  | 5         |
| 2.2. Dans ce contexte, les principes généraux d'usage des BALF en matière de<br>recouvrement de l'impôt sont les suivants : .....  | 5         |
| <b>3. FICHE 2 : MODES DE RÉPONSES AUX MESSAGES REÇUS SUR LA BALF .....</b>   | <b>6</b>  |
| 3.1. Classification des messages reçus des internautes. ....   | 6         |
| 3.2. Utilisation de la messagerie en fonction de la catégorie des messages reçus. ....   | 6         |
| <b>4. FICHE 3 : LES RÈGLES À OBSERVER : DÉLAIS ET FORME DES RÉPONSES AUX<br/>MESSAGES DES INTERNAUTES.....</b>   | <b>9</b>  |
| 4.1. Délai de réponse: .....   | 9         |
| 4.2. Présentation des méls : .....   | 9         |
| 4.3. Modèles-types de réponse : .....  | 9         |
| <b>5. FICHE 4 : L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE.....</b>   | <b>10</b> |
| 5.1. Le circuit des délégations dépend de l'importance du poste. ....  | 10        |
| 5.2. Le niveau d'habilitation dépend du type de questions posées. ....   | 10        |
| <b>6. FICHE 5 : L'ORGANISATION TECHNIQUE.....</b>  | <b>10</b> |
| 6.1. Gestion centralisée de la BALF (annexe 1) .....   | 10        |
| 6.1.1. Gestion des messages reçus sur la BALF.....   | 11        |
| 6.1.2. Gestion des messages envoyés de la BALF à l'internaute. ....  | 11        |
| 6.2. Gestion décentralisée de la BALF .....  | 11        |
| 6.2.1. Gestion des messages reçus sur la BALF (annexe 2-2) .....   | 11        |
| 6.2.2. Gestion des messages envoyés à l'internaute .....   | 11        |
| <b>7. FICHE 6 : LES RÈGLES D'ARCHIVAGE DES MESSAGES.....</b>   | <b>12</b> |

## LISTE DES ANNEXES

|   |    |
|---|----|
| ANNEXE N° 1 : Mode opératoire en gestion centralisée .....  | 13 |
| ANNEXE N° 2 : Mode opératoire en gestion décentralisée .....  | 18 |
| ANNEXE N° 3 : Transfert de la réponse de la boîte personnelle de l'agent vers la balf .....   | 19 |
| ANNEXE N° 4 : Réponse à partir de la boîte d'un agent.....  | 25 |
| ANNEXE N° 5 : Modèle 1 : « Sujet Général »(T1) et « questions personnelles sur la<br>mensualisation et le date limite de paiement »(T3) ..... | 28 |
| ANNEXE N° 6 : Modèle 2 : « Questions pratiques »(T2)et « autres questions personnelles »(T7) .....  | 29 |
| ANNEXE N° 7 : Modèle 3: « Assiette »(T4) - Bordereau d'envoi à la DGI.....  | 30 |
| ANNEXE N° 8 : Modèle 4: « Assiette »(T4) - Message au contribuable.....   | 31 |
| ANNEXE N° 9 : Modèle 5 : « Procédure contentieuse »(T6) et « situation personnelle »,de type<br>délais de paiement(T5).....                   | 32 |
| ANNEXE N° 10 : Modèle 6: « Eléments insuffisants pour répondre » .....  | 33 |
| ANNEXE N° 11 : Modèle 7: « Pièce jointe illisible » .....   | 34 |
| ANNEXE N° 12 : Modèle 8 : « Sujet hors de la sphère fiscale » .....   | 35 |

## **1. RÈGLES D'USAGE ET D'ORGANISATION DE LA BOÎTE À LETTRES FONCTIONNELLE (BALF) DES POSTES COMPTABLES.**

Dans le but de faciliter l'accès de l'administration aux usagers et d'améliorer le service rendu aux contribuables, ceux-ci ont la possibilité de s'adresser par courrier électronique aux trésoreries et aux centres des impôts, à compter de l'été 2002. Ce service, complémentaire de l'accueil au guichet et téléphonique, concerne l'impôt sur le revenu, la taxe d'habitation, les taxes foncières et la C.S.G.

A cet effet, les adresses mél des trésoreries - reprenant le numéro codique du poste - et des centres des impôts sont désormais mentionnées sur les avis d'imposition.

Si les conditions générales d'emploi de la messagerie, arrêtées lors du déploiement de Magellan, sont naturellement toujours valables (consultables dans la rubrique « communication » du portail Magellan), il est nécessaire de fixer des règles particulières précises pour la relation internet avec les contribuables, en raison de l'acuité du sujet. En effet, toute communication issue de la B.A.L.F du poste comptable est, pour le contribuable, l'expression d'une position du Trésor Public.

La présente instruction a pour objet d'apporter aux comptables un mode opératoire de l'usage des B.A.L.F. pour la relation avec les contribuables. Issu d'une réflexion menée avec des représentants du réseau, ce document comporte 6 fiches présentant :

- les principes généraux de l'utilisation des BALF ;
- les modes de réponse aux messages reçus ;
- les règles à observer : délais de réponse et règles de forme des messages ;
- les recommandations d'organisation des postes pour la gestion de la BALF ;
- les règles d'organisation technique des BALF ;
- les règles de conservation et d'archivage des messages.

En annexe à ces fiches, les comptables trouveront :

- des messages-types de réponse aux principales catégories de questions ;
- les processus techniques pour la mise en œuvre de ce service.

Ces règles et recommandations sont valables dès la campagne de recouvrement des impôts du second semestre 2002. En fonction des enseignements qui pourront en être tirés, des dispositions nouvelles ou complémentaires seront susceptibles d'être arrêtées.

## **2. FICHE 1 : PRINCIPES GÉNÉRAUX DE L'UTILISATION DES B.A.L.F.**

### **2.1. L'UTILISATION DE LA MESSAGERIE FONCTIONNELLE POUR RÉPONDRE À DES MÉLS DES CONTRIBUABLES S'INSÈRE DANS UN CONTEXTE PARTICULIER COMPORTANT 5 ÉLÉMENTS PRINCIPAUX:**

#### **2.1.1. la faible sécurité des échanges par mél :**

L'authentification de l'auteur d'un message comme l'acheminement de celui-ci au destinataire ne sont pas totalement garantis, au stade actuel du fonctionnement d'internet et des procédures mises en œuvre par l'Administration. Dès lors le comptable n'est pas assuré que l'information qu'il transmet par internet en réponse à un mél est bien délivrée au contribuable concerné.

#### **2.1.2. l'incertitude juridique sur ce mode de communication :**

La portée juridique d'une réponse de l'administration effectuée par mél n'est pas aujourd'hui établie avec certitude. En l'absence d'une procédure de signature électronique du contribuable, l'envoi par mél ne bénéficie pas du même statut qu'un document papier, au plan de la preuve.

Cependant, il est nécessaire de dépasser ce strict point de vue juridique et de considérer que la réponse apportée par un poste comptable par mél l'engage vis-à-vis du contribuable.

#### **2.1.3. les souhaits des contribuables internautes d'un échange rapide et dématérialisé :**

La rapidité : la décision de s'adresser au Trésor public par mél est largement fondée sur le souhait du contribuable d'obtenir rapidement une réponse à sa question.

L'utilisation maximale du mél : l'internaute attend que les réponses à ces questions lui soient transmises par mél. Il va de soi que ce souhait peut être en contradiction avec l'exigence de sécurité de l'échange.

#### **2.1.4. l'homogénéisation de l'usage du mél par la D.G.I. et la D.G.C.P. :**

Le contribuable étant susceptible de s'adresser au C.D.I. ou à la Trésorerie, il est nécessaire que les règles d'usage de la messagerie soient, si ce n'est identiques, en tout cas très proches.

#### **2.1.5. Le respect des règles d'organisation des postes.**

L'usage de la messagerie fonctionnelle doit respecter les règles et procédures internes ( habilitation, délégations...) établies par le chef de poste. Il est cependant nécessaire que celui-ci établisse précisément les règles d'organisation administrative et technique adaptées.

### **2.2. DANS CE CONTEXTE, LES PRINCIPES GÉNÉRAUX D'USAGE DES BALF EN MATIÈRE DE RECOUVREMENT DE L'IMPÔT SONT LES SUIVANTS :**

- Questionné par mél, le poste comptable répond par ce même support, sauf lorsque la réponse est susceptible de faire grief au contribuable (délai de paiement, procédure contentieuse ou pré-contentieuse). La *fiche 2* précise pour les principaux types de messages pouvant être reçus par les postes, le mode de réponse retenu (réponse directe par messagerie, renvoi sur le site [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr), transfert sur la BALF du Centre des Impôts concerné).
- Si le traitement de la question nécessite l'usage du courrier postal, le poste adresse un mél au contribuable l'invitant à recourir à ce mode traditionnel de communication et justifiant cette procédure (cf *fiche 3* et messages-types en annexe I).
- Tout mél reçu doit faire l'objet d'une réponse dans un délai de 3 jours ouvrables.

Selon les cas, il s'agit soit d'une réponse au fond, soit d'une réponse d'attente, soit du transfert sur un autre site (BALF du C.D.I. ; site [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr)...).

- La BALF du poste comptable sera relevée 2 fois par jour.
- Préalablement au début de la campagne I.R./I.L. 2002, les chefs de poste établiront les règles administratives de gestion des messages des contribuables (cf *fiche 4*).
- En raison de l'architecture technique de Magellan, l'organisation technique la plus appropriée au traitement des méls des internautes est la gestion centralisée sur le micro-ordinateur sur lequel est installée la BALF. Cependant dans des contextes particuliers, administratifs (postes mixtes) et immobiliers (postes ayant plusieurs implantation), une gestion décentralisée peut être retenue. Les différentes solutions sont présentées en *fiche 5*.

### 3. FICHE 2 : MODES DE RÉPONSES AUX MESSAGES REÇUS SUR LA BALF

Le contexte juridique, technique et administratif (cf *fiche 1*), impose de sérier les différents types d'échanges des usagers avec les postes, afin de déterminer quel mode de réponse il convient d'utiliser.

#### 3.1. CLASSIFICATION DES MESSAGES REÇUS DES INTERNAUTES.

La messagerie électronique est un média complémentaire de la relation avec l'utilisateur. Dès lors, les types de messages reçus des internautes ne se différencient pas des autres modes de communication que sont le courrier postal, le téléphone ou l'accueil au guichet.

Afin d'établir une typologie des modes de réponses, il convient d'identifier les principaux types de questions reçus par les postes comptables.

8 catégories de messages peuvent être recensées:

- T1 : demande de renseignement sur un sujet de portée général (renseignements sur la mensualisation...);
- T2 : question pratique (heures d'ouvertures, prise de rendez-vous...);
- T3 : question personnelle relative à la mensualisation (adhésion, changement de base, de domiciliation bancaire, résiliation...) et à la date limite de paiement (adhésion...);
- T4 : question personnelle portant sur un sujet d'assiette de l'impôt (demande de dégrèvement...);
- T5 : sujet personnel nécessitant une authentification de l'auteur et des renseignements complémentaires (demande de délais de paiement...);
- T6 : sujet personnel s'intégrant dans une procédure contentieuse ou pré-contentieuse (remise de majoration, suite d'A.T.D....);
- T7: autre sujet personnel (changement d'adresse, renseignements sur des dates de remboursement d'acomptes...);
- T8 : sujets hors champ de la sphère fiscale (recouvrement de produits locaux...).

Il va de soi que la limite entre ces catégories est parfois difficile à identifier. En outre un même message peut fort bien ressortir de plusieurs catégories.

#### 3.2. UTILISATION DE LA MESSAGERIE EN FONCTION DE LA CATÉGORIE DES MESSAGES REÇUS.

Selon le type de message reçu, le poste soit répondra par messagerie, soit adressera au contribuable un message l'invitant à formuler sa demande par courrier postal, par téléphone ou en se rendant dans le poste.

Le principe retenu est le suivant : recevant un message par internet, le poste comptable y répond par le même canal, *sauf si cette réponse s'intègre dans une procédure contentieuse ou pré contentieuse (T6) ou concerne des délais de paiement (T5).*

En effet dans ces cas, l'instabilité du cadre juridique et la faible sécurité technique de la messagerie interdisent d'utiliser le circuit électronique.

Il en est de même si la rédaction du message laisse à penser que son auteur ne maîtrise pas suffisamment le sujet pour poursuivre les échanges avec le Trésor public de façon électronique.

Naturellement, le poste comptable adressera un mél au contribuable lui expliquant que la nature de la réponse ne permet pas l'utilisation de la messagerie électronique (cf modèle-type en annexe I)

A l'exception de ces cas, la réponse s'effectuera par messagerie et se matérialisera selon le type de question posée par :

- une réponse directe au contribuable (T2, T7)
- une réponse intégrant un transfert sur le site [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr) (T1, T3) ou sur un autre site (T8 éventuellement)
- une réponse informant le contribuable du transfert du sujet au C.D.I. compétent (T4).

Pour chacune de ces catégories de réponse, un modèle-type de réponse est présenté en Fiche 3 et illustré en annexe.

S'agissant des questions de type 3 (mensualisation/ date limite de paiement), il est souligné que la rubrique F.A.Q. du site [www.impot.gouv.fr](http://www.impot.gouv.fr) traite de façon opérationnelle un très large éventail des questions potentielles des contribuables. Aussi les agents chargés de répondre aux questions des contribuables internautes se connecteront à ce site préalablement au lancement de la campagne afin d'appréhender les services rendus par le site ministériel.

En ce qui concerne les sujets de type 4 ( questions d'assiette), il est précisé que :

- une procédure identique est mise en œuvre par la Direction Générale des Impôts ;
- l'adresse internet de la BALF des C.D.I. sera fournie aux postes comptables par les Trésoreries Générales, après contact avec les Directions des Services Fiscaux.

Le tableau ci-après présente en fonction de la typologie établie, le mode de réponse à utiliser par les postes.





## 4. FICHE 3 : LES RÈGLES À OBSERVER : DÉLAIS ET FORME DES RÉPONSES AUX MESSAGES DES INTERNAUTES

### 4.1. DÉLAI DE RÉPONSE:

Toutes les organisations développant des échanges par internet avec leurs clients ou usagers s'imposent des délais de réaction très rapide. Dès lors, les contribuables internautes sont habitués à recevoir dans des délais très courts, des réponses lors de leurs différentes démarches.

Les postes comptables devront répondre à toutes les questions reçues dans un *délai maximum de 3 jours ouvrables*.

Cette réponse, selon les cas sera :

- *définitive* :

Le mél apporte au contribuable le renseignement demandé;

- *d'attente* :

Dans ce cas, elle informera le contribuable de la date de la réponse au fond ;

- *de procédure* :

Il s'agira soit du transfert sur le site impôt du ministère ou sur la BALF du C.D.I. concerné, soit d'une réponse partielle ou invitant le contribuable à poursuivre les démarches par mél, courrier postal, téléphone ou visite dans le poste.

### 4.2. PRÉSENTATION DES MÉLS :

Cette présentation doit intégrer les éléments suivants :

- Les méls doivent être personnalisés.
- Les nom, prénom et coordonnées de l'agent ayant répondu au message figureront dans le mél ;
- Les méls doivent être rédigés dans un style direct.

Les formules administratives habituelles (« j'ai l'honneur de ... ») sont à proscrire.

### 4.3. MODÈLES-TYPES DE RÉPONSE :

En annexe I, sont présentés 8 modèles-types de réponse, correspondant aux situations suivantes :

- Modèle 1 : réponse à une question d'ordre général (T1) et à une question personnelle sur la mensualisation et le paiement à échéance (T3);
- Modèle 2 : réponse à une question d'ordre pratique (T2) et « autres questions personnelles »(T7);
- Modèle 3 : message de transfert au C.D.I. pour traitement d'une question d'assiette (T4) ;
- Modèle 4 : message au contribuable concomitant au transfert au C.D.I. ;
- Modèle 5 : message invitant le contribuable à recourir au courrier postal ( T5, T6) ;
- Modèle 6 : message à adresser en cas d'insuffisante précision dans la rédaction de la question ;
- Modèle 7 : message à adresser en cas de réception de pièces jointes illisibles ;
- Modèle 8 : message en réponse à une question ne concernant pas la sphère fiscale.

Est jointe à ces modèles-types, une description du processus à suivre pour les renseigner et les utiliser pour répondre aux contribuables internautes.

Sur un plan pratique, les postes comptables devront personnaliser les modèles en inscrivant les paramètres de la trésorerie (nom, adresse...)

## **5. FICHE 4 : L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE.**

Pour choisir une organisation efficace, trois prérequis sont nécessaires.

- Relever la BALF 2 fois par jour
- fixer précisément les règles administratives de gestion (délégation et habilitation).
- Retenir une organisation adaptée au contexte du poste comptable.

L'organisation administrative suppose de mettre en place un circuit de délégation pour traiter les méls et un niveau d'habilitation en fonction du type de questions posées pour répondre ou valider les réponses.

### **5.1. LE CIRCUIT DES DÉLÉGATIONS DÉPEND DE L'IMPORTANCE DU POSTE.**

- Dans les postes de taille petite ou moyenne :

Le chef de poste ou un agent, nommément désigné par le chef de poste, relève la boîte aux lettres et répond depuis la BALF.

- Dans les postes importants mixtes ou spécialisés.

Le chef de poste désigne un de ses adjoints ou un contrôleur pour relever la BALF du poste.

Le responsable de la BALF désigne un ou plusieurs agents pour traiter les méls selon des critères d'organisation du poste.

### **5.2. LE NIVEAU D'HABILITATION DÉPEND DU TYPE DE QUESTIONS POSÉES.**

- Questions générales, pratiques ou portant sur l'assiette de l'impôt :

Pour ce type de questions, l'habilitation doit être maximale. Il n'existe pas réellement d'enjeu et la réponse doit être rapide.

- Questions posées dans le cadre d'une procédure contentieuse ou portant sur la situation personnelle du contribuable :

Dans ce cas, l'habilitation doit être donnée à un niveau de compétence suffisant en fonction de la complexité des questions, soit pour répondre, soit pour valider les éléments de la réponse.

La nécessaire organisation administrative doit être mise en perspective, avec une organisation technique de gestion de la BALF rigoureuse.

## **6. FICHE 5 : L'ORGANISATION TECHNIQUE.**

Du fait des spécificités de la messagerie Outlook Express, sur laquelle sont installées les BALF, l'organisation technique peut être abordée sous deux angles complémentaires : la gestion des messages des internautes reçus sur la BALF et la gestion des messages envoyés depuis la BALF.

En outre, l'architecture technique des BALF permet de mettre en place deux types d'organisation distinctes : une gestion centralisée et une gestion partiellement décentralisée.

### **6.1. GESTION CENTRALISÉE DE LA BALF (ANNEXE 1)**

Les messages reçus sont réceptionnés sur la BALF et les réponses aux internautes partent directement de la BALF.

### **6.1.1. Gestion des messages reçus sur la BALF.**

L'agent ayant délégation réceptionne le message de l'internaute en cliquant sur la commande « Envoyer Recevoir ».

### **6.1.2. Gestion des messages envoyés de la BALF à l'internaute.**

Quel que soit le type de réponses, l'opération doit toujours se faire par l'option « répondre » de la messagerie.

En effet, une flèche retour accolée au message permet de vérifier visuellement que le message a été traité.

Pour disposer des éléments de réponse, il convient de consulter le dossier local « Eléments envoyés » à gauche de l'écran.

- Pour les questions d'ordre général, pratique ou portant sur l'assiette de l'impôt, la réponse est immédiate, grâce aux lettres types : celles-ci seront installées sur le disque C dans un sous dossier intitulé BALF.
- Pour les questions posées dans le cadre d'une procédure contentieuse ou portant sur la situation personnelle du contribuable, la réponse n'est pas forcément rapide, mais l'examen de la BALF permet de détecter les questions en instance n'ayant pas de flèche retour.

La réponse définitive s'opère également grâce aux lettres types installées sur le disque C.

La gestion centralisée est un mode d'organisation, simple et techniquement peu complexe. Cependant, pour être efficace, il est important d'installer la BALF sur un micro ordinateur déjà utilisé pour des applications transversales.

Dans le cas où la BALF aurait été installée sur le micro ordinateur du chef de poste ou d'un agent, il conviendra, en liaison avec le CMIB, de la désinstaller et de l'implanter sur un micro ordinateur en libre service.

Du fait des avantages de la méthode centralisée de la gestion de la BALF, cette solution est fortement préconisée. Cependant, dans des cas exceptionnels (postes sur deux sites ou plusieurs étages), la méthode décentralisée de la BALF peut être mise en place.

## **6.2. GESTION DÉCENTRALISÉE DE LA BALF**

Pour tenir compte de situations très particulières, une organisation faisant intervenir les boîtes personnelles des agents peut être proposée.

La mise en place pratique doit être envisagée sous l'angle des messages reçus et des messages envoyés.

### **6.2.1. Gestion des messages reçus sur la BALF (annexe 2-2)**

Le message de l'internaute arrive sur la BALF.

Un agent, nommé désigné, route les messages sur la boîte personnelle des agents ayant délégation par l'option « transfert ».

Dès réception, les éléments de réponse peuvent être préparés.

### **6.2.2. Gestion des messages envoyés à l'internaute**

A ce stade, trois options sont envisageables.

- Réponse à partir de la BALF

L'agent se déplace physiquement pour répondre depuis la BALF par l'option « répondre » en utilisant les lettres types (description dans la méthode centralisée).

- Transfert de la réponse de la boîte personnelle sur la BALF (annexe 2-3)

Cette solution plus complexe suppose que le message de réponse soit rédigé sur la boîte personnelle de l'agent en utilisant les lettres types.

Puis, la réponse et la question sont routées sur la BALF pour envoi final à l'internaute.

Pour mettre en place cette solution, plusieurs conditions doivent être remplies :

- il est nécessaire d'installer les lettres types sur le disque C du micro ordinateur de l'agent ayant délégation
- deux agents sont mobilisés : celui qui répond de sa boîte personnelle sur la BALF et celui qui envoie définitivement le message à l'internaute
- il est nécessaire de bien comprendre l'architecture de la messagerie et de savoir la manipuler. Enfin, avant réponse finale à l'internaute, il faut effacer les références de la boîte personnelle de l'agent ayant traité la question pour n'avoir en ligne que la question et la réponse de l'internaute.

- Utilisation de la boîte personnelle (annexe 2-4)

Cette option consiste à répondre à l'internaute directement depuis la boîte personnelle des agents et de laisser une trace dans la BALF par l'option « répondre à tous ».

Cette solution permet de proposer un interlocuteur au contribuable.

Cependant, le choix de cette possibilité doit se faire au regard des inconvénients suivants :

en cas de maladie, de mutation des agents, le dispositif risque de devenir ingérable. En effet, un agent muté dans un autre département peut recevoir des messages de contribuables de son ancien poste,

le contribuable, ayant un interlocuteur privilégié, risque de toujours s'adresser à l'agent concerné en dehors de tout contrôle hiérarchique.

## **7. FICHE 6 : LES RÈGLES D'ARCHIVAGE DES MESSAGES.**

En matière d'archivage de fichiers informatiques nominatifs, la Commission Nationale Informatique et Libertés impose des règles strictes auxquelles les services du Trésor doivent se conformer.

C'est pourquoi les messages reçus des internautes, sur lesquels figurent leurs adresses électroniques, ne peuvent être conservés après l'envoi de la réponse.

La suppression des messages se fait dans les rubriques « réception » et « éléments envoyés » par la touche « supprimer ».

Enfin, il convient d'aller dans « éléments supprimés » et cliquer sur « vider le dossier éléments supprimés » pour effacer définitivement le message.

Cependant, pour des raisons administratives, il est nécessaire de conserver une trace papier des échanges électroniques.

Sur un plan purement pratique, la solution la plus simple consiste à organiser un classement chronologique des messages sous forme papier.

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE

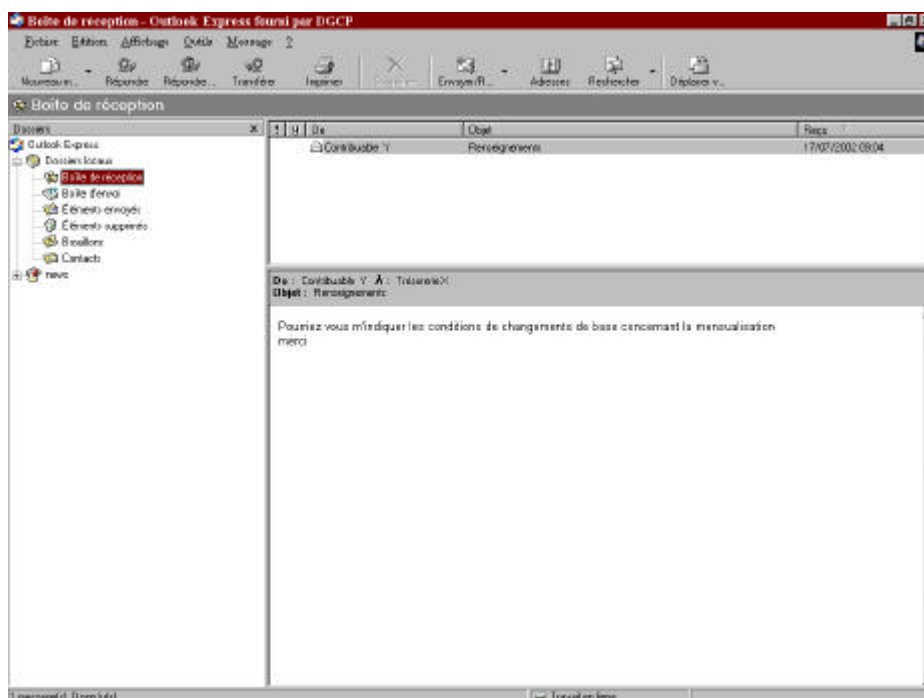
Pour le Directeur Général de la Comptabilité Publique

LE CHEF DE SERVICE

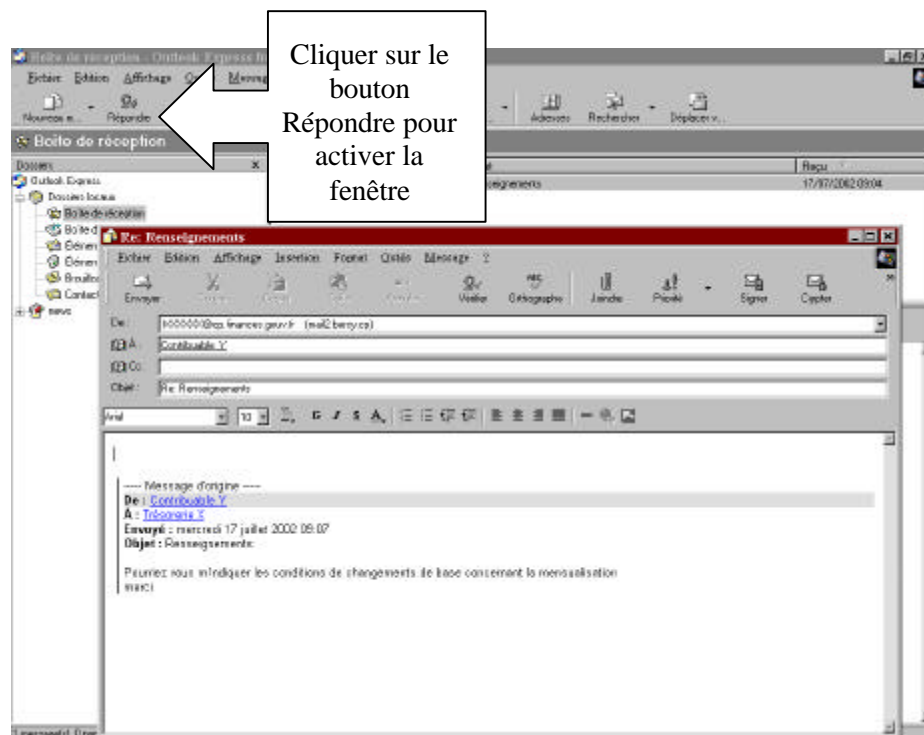
JEAN-BAPTISTE GILLET

## ANNEXE N° 1 : Mode opératoire en gestion centralisée

### Réception d'un message d'un contribuable Y

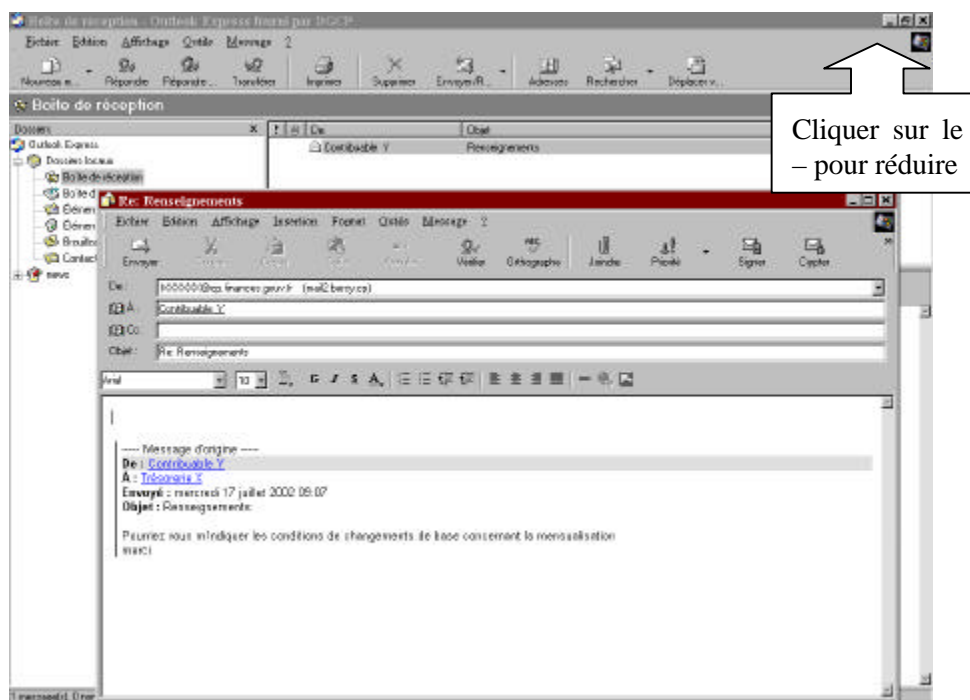


Pour répondre à partir de BALF mettre en surbrillance le message du contribuable et cliquer sur « Répondre ». Une fenêtre s'ouvre avec le message d'origine du contribuable.

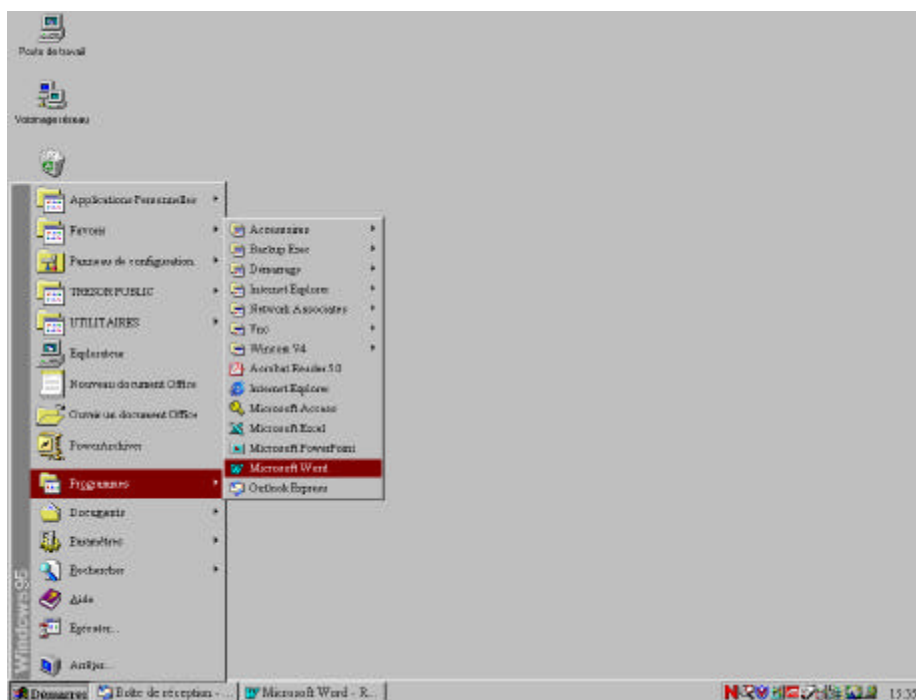


## ANNEXE N° 1 (suite)

Réduire la fenêtre d'Outlook express pour aller dans Word

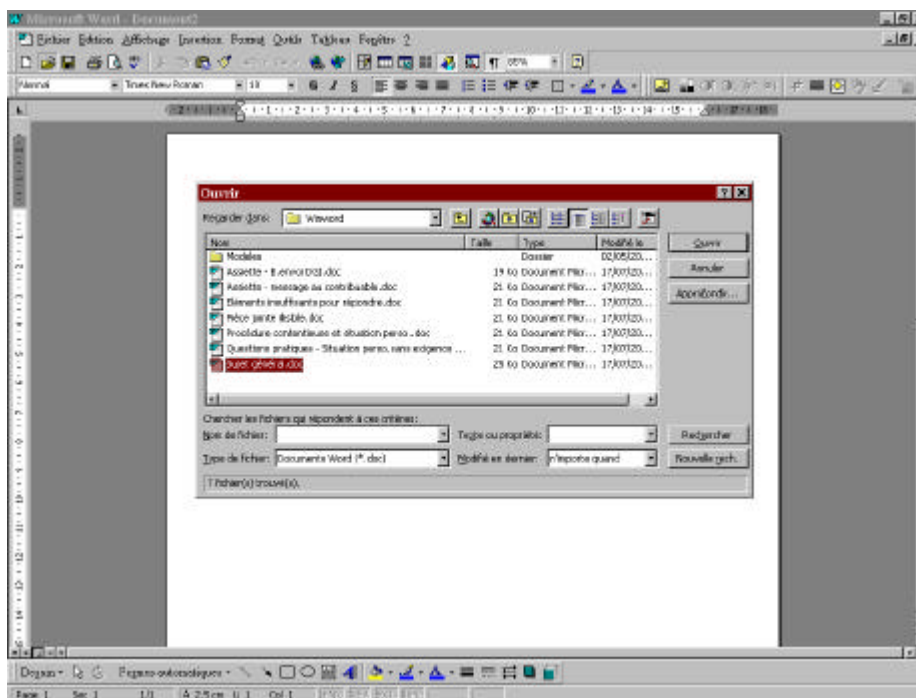


Pour lancer Word Démarrer Programme « Microsoft Word »

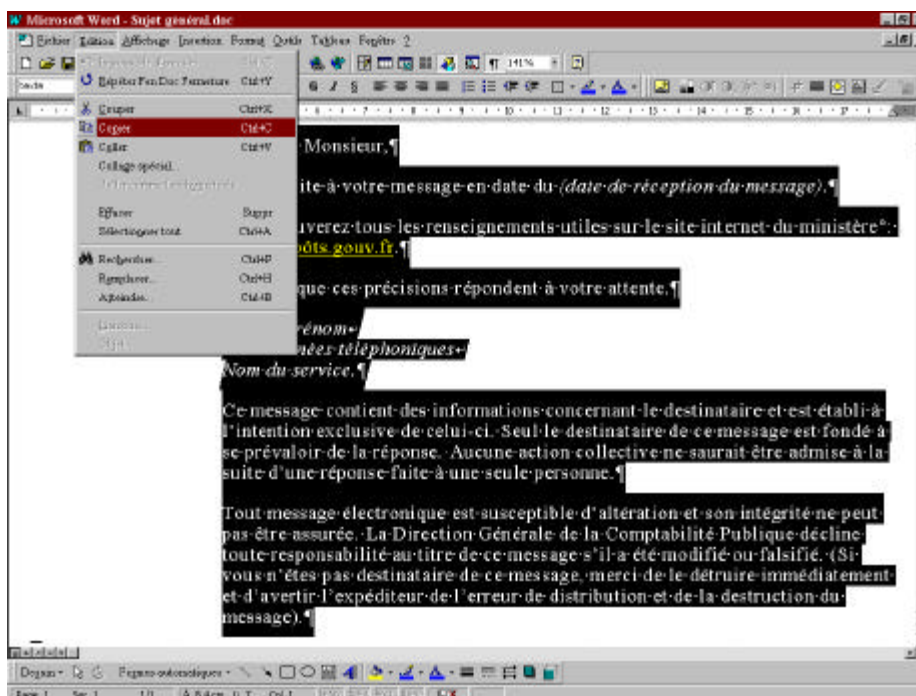


## ANNEXE N° 1 (suite)

Dans notre exemple, le contribuable demande un renseignement sur un changement de base, la réponse type correspond au fichier word « sujet général ». La manipulation suivante consiste à insérer le fichier word dans votre réponse. Dans un premier temps, ouvrez Word Fichier Ouvrir Sélectionner le fichier sujet général comme ci-dessous et cliquez sur « Ouvrir »

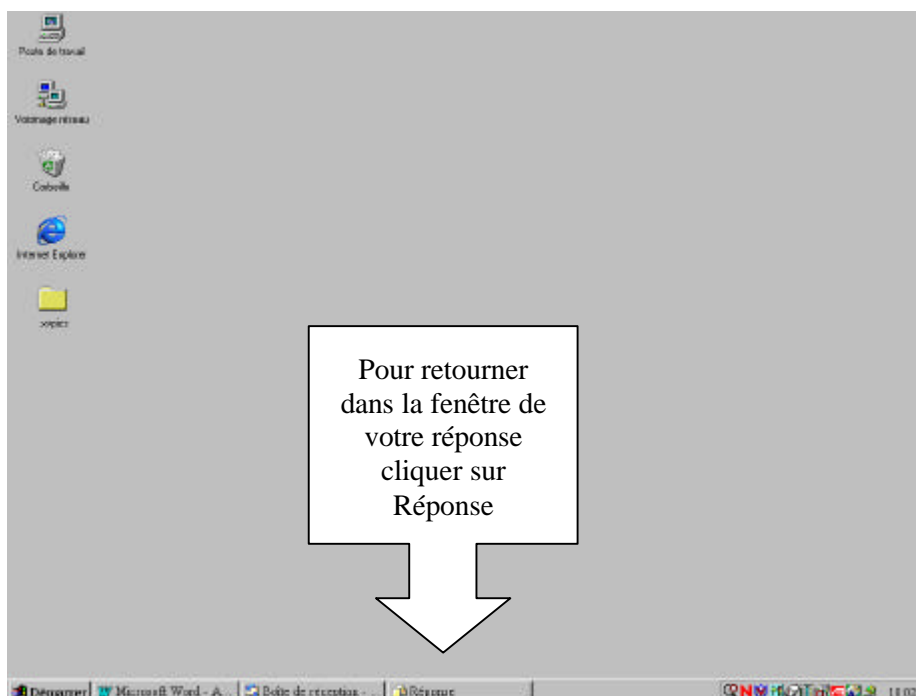


Sélectionner le texte pour le mettre en surbrillance puis Edition Copier

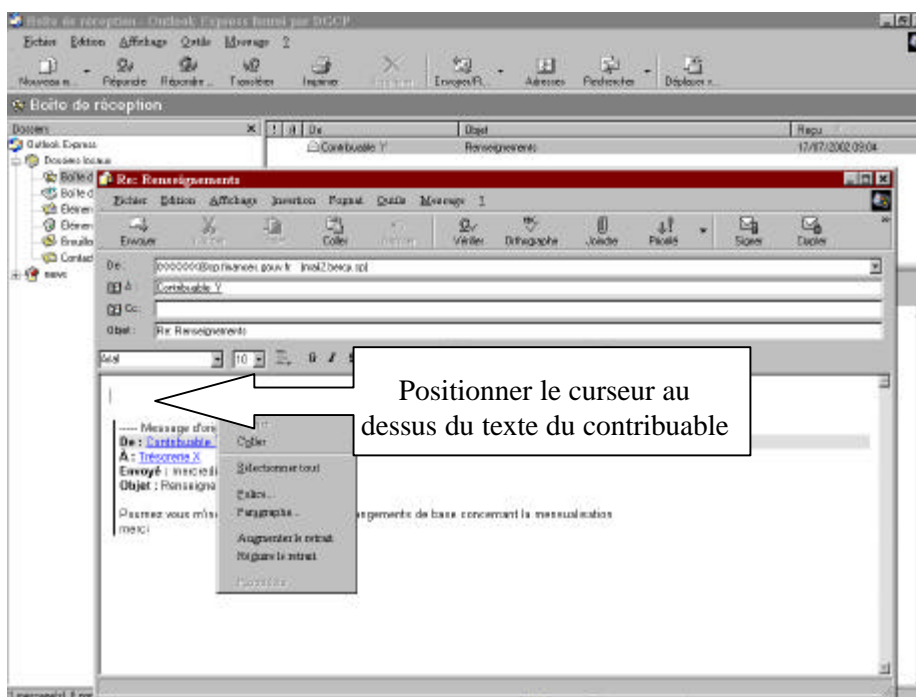


## ANNEXE N° 1 (suite)

Après la sélection du texte dans Word, retournez dans Outlook Express pour cela CTRL Echap dans la barre de tâche cliquer sur Réponse comme ci-dessous



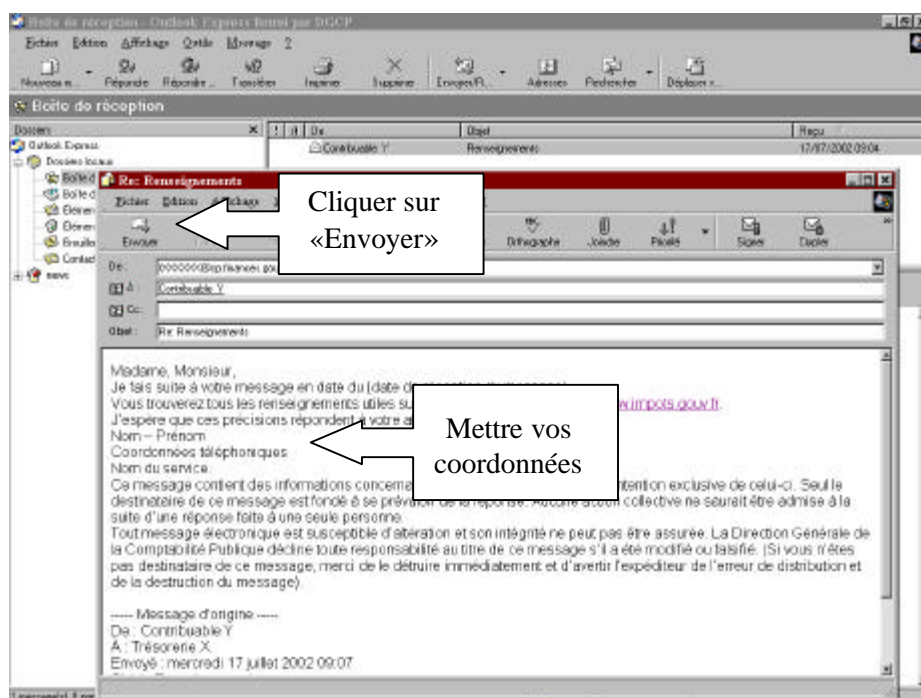
Sur la fenêtre de votre réponse. Positionnez votre curseur au dessus du message d'origine clic droit « Coller » comme ci-dessous.





## ANNEXE N° 1 (suite et fin)

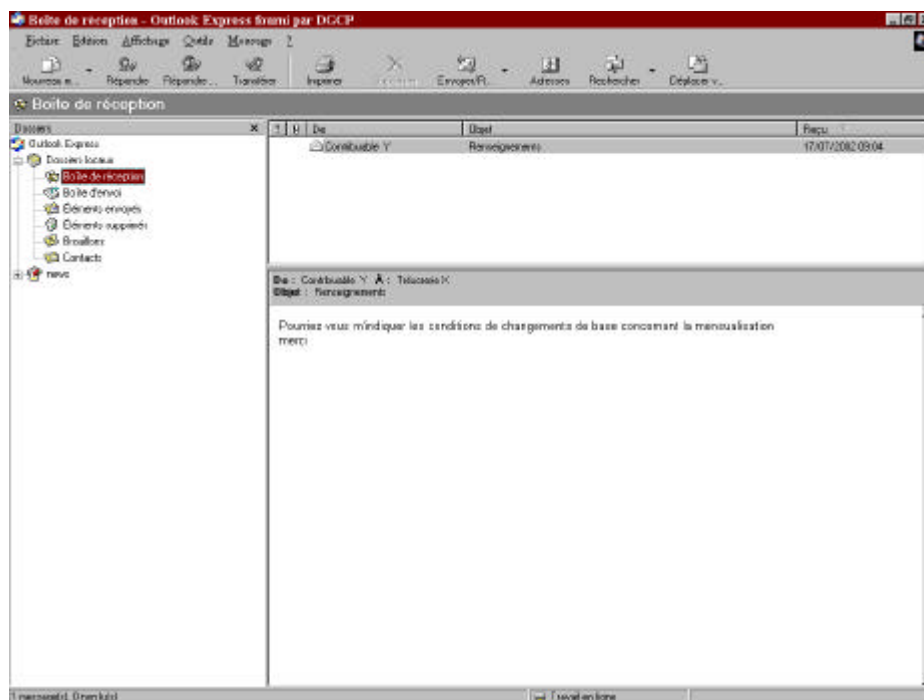
La réponse type s'insère dans votre message



## ANNEXE N° 2 : Mode opératoire en gestion décentralisée

### Transfert du message du contribuable

#### Réception d'un message d'un contribuable Y

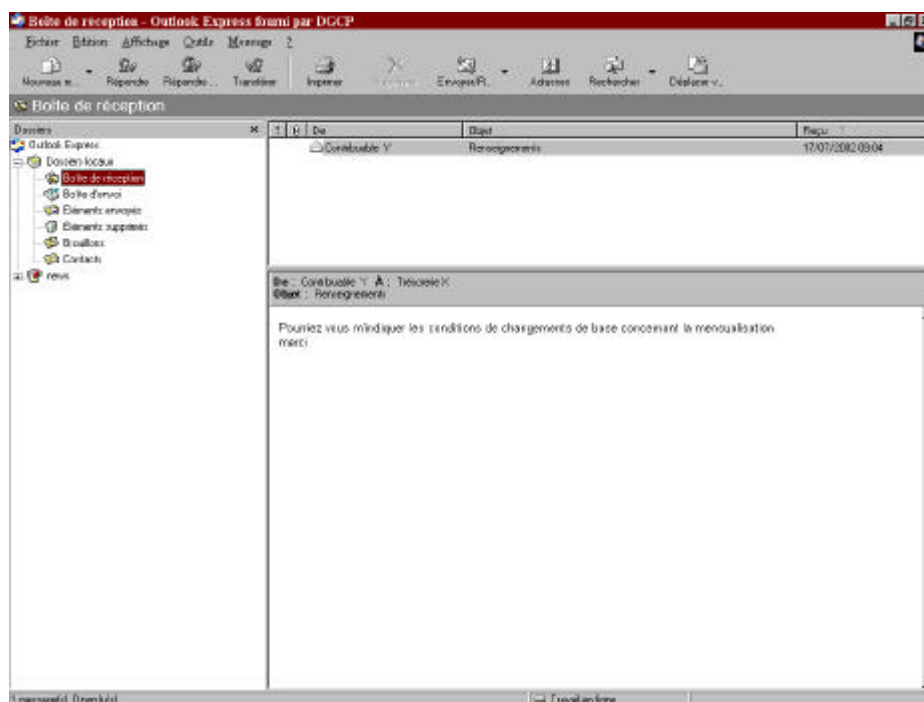


Pour transférer le message mettre en surbrillance le message du contribuable, cliquer sur transférer et renseigner la rubrique A pour désigner l'agent concerné et cliquer sur « Envoyer ».

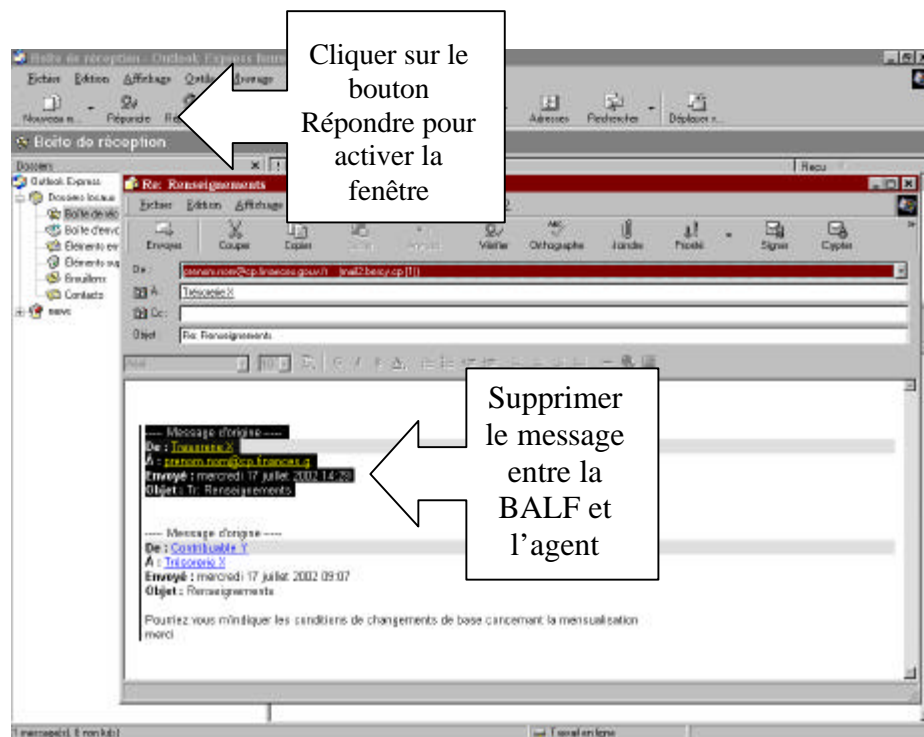


### ANNEXE N° 3 : Transfert de la réponse de la boîte personnelle de l'agent vers la balf

Réception d'un message d'un contribuable Y via la BALF sur la boîte personnelle de l'agent

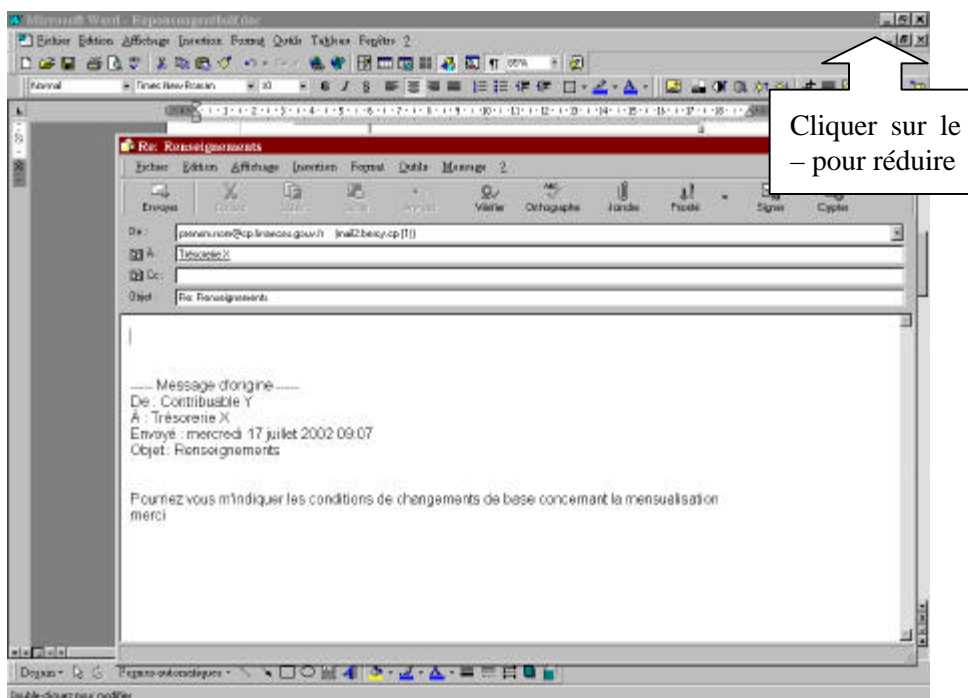


Pour répondre à partir de la BALF mettre en surbrillance le message du contribuable et cliquer sur « Répondre ». Une fenêtre s'ouvre avec le message d'origine du contribuable.

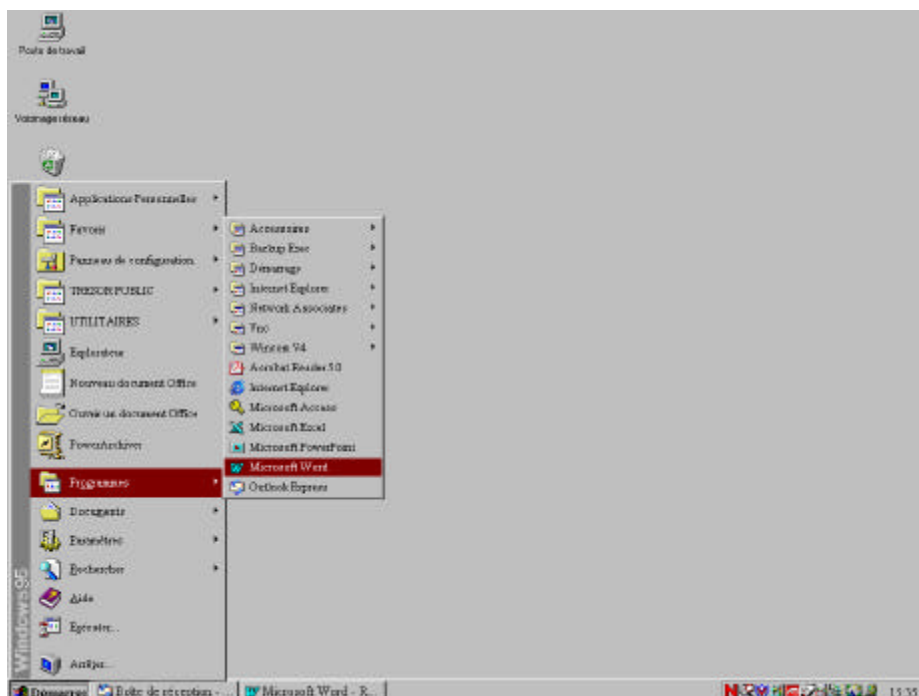


## ANNEXE N° 3 (suite)

Réduire la fenêtre d'Outlook express pour aller dans Word



Pour lancer Word Démarrer Programme « Microsoft Word »



Document2

Barre de menu: Fichier, Edition, Affichage, Insertion, Format, Outils, Tableaux, Références, Fenêtre, Aide

Barre d'outils: Sélection, Copier, Coller, Annuler, Rétablir, etc.

Barre d'adresse: Accueil, Travaux Personnels, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 281, 282, 283, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 321, 322, 323, 324, 325, 326, 327, 328, 329, 330, 331, 332, 333, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 342, 343, 344, 345, 346, 347, 348, 349, 350, 351, 352, 353, 354, 355, 356, 357, 358, 359, 360, 361, 362, 363, 364, 365, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 372, 373, 374, 375, 376, 377, 378, 379, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 386, 387, 388, 389, 390, 391, 392, 393, 394, 395, 396, 397, 398, 399, 400, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 411, 412, 413, 414, 415, 416, 417, 418, 419, 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432, 433, 434, 435, 436, 437, 438, 439, 440, 441, 442, 443, 444, 445, 446, 447, 448, 449, 450, 451, 452, 453, 454, 455, 456, 457, 458, 459, 460, 461, 462, 463, 464, 465, 466, 467, 468, 469, 470, 471, 472, 473, 474, 475, 476, 477, 478, 479, 480, 481, 482, 483, 484, 485, 486, 487, 488, 489, 490, 491, 492, 493, 494, 495, 496, 497, 498, 499, 500, 501, 502, 503, 504, 505, 506, 507, 508, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 515, 516, 517, 518, 519, 520, 521, 522, 523, 524, 525, 526, 527, 528, 529, 530, 531, 532, 533, 534, 535, 536, 537, 538, 539, 540, 541, 542, 543, 544, 545, 546, 547, 548, 549, 550, 551, 552, 553, 554, 555, 556, 557, 558, 559, 560, 561, 562, 563, 564, 565, 566, 567, 568, 569, 570, 571, 572, 573, 574, 575, 576, 577, 578, 579, 580, 581, 582, 583, 584, 585, 586, 587, 588, 589, 590, 591, 592, 593, 594, 595, 596, 597, 598, 599, 600, 601, 602, 603, 604, 605, 606, 607, 608, 609, 610, 611, 612, 613, 614, 615, 616, 617, 618, 619, 620, 621, 622, 623, 624, 625, 626, 627, 628, 629, 630, 631, 632, 633, 634, 635, 636, 637, 638, 639, 640, 641, 642, 643, 644, 645, 646, 647, 648, 649, 650, 651, 652, 653, 654, 655, 656, 657, 658, 659, 660, 661, 662, 663, 664, 665, 666, 667, 668, 669, 670, 671, 672, 673, 674, 675, 676, 677, 678, 679, 680, 681, 682, 683, 684, 685, 686, 687, 688, 689, 690, 691, 692, 693, 694, 695, 696, 697, 698, 699, 700, 701, 702, 703, 704, 705, 706, 707, 708, 709, 710, 711, 712, 713, 714, 715, 716, 717, 718, 719, 720, 721, 722, 723, 724, 725, 726, 727, 728, 729, 730, 731, 732, 733, 734, 735, 736, 737, 738, 739, 740, 741, 742, 743, 744, 745, 746, 747, 748, 749, 750, 751, 752, 753, 754, 755, 756, 757, 758, 759, 760, 761, 762, 763, 764, 765, 766, 767, 768, 769, 770, 771, 772, 773, 774, 775, 776, 777, 778, 779, 780, 781, 782, 783, 784, 785, 786, 7

Monsieur, [redacted]

[redacted] ite à votre message en date du (date de réception du message).

[redacted] avez tous les renseignements utiles sur le site internet du ministère\*

[redacted] oûts.gouv.fr.

[redacted] que ces précisions répondent à votre attente.

[redacted] rénom-

[redacted] nées téléphoniques-

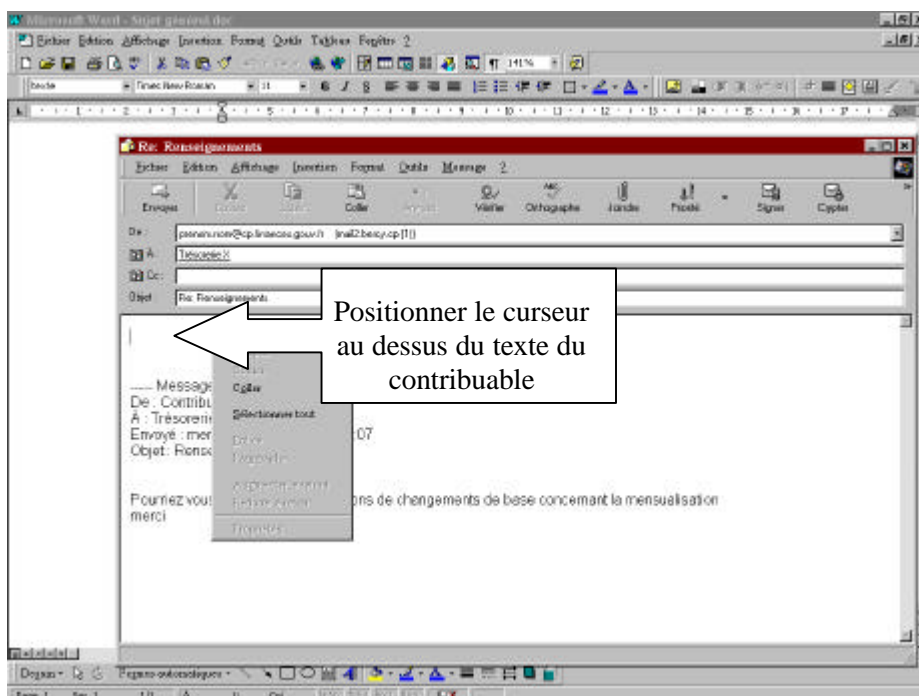
[redacted] Nom du service.

Ce message contient des informations concernant le destinataire et est établi à l'intention exclusive de celui-ci. Seul le destinataire de ce message est fondé à se prévaloir de la réponse. Aucune action collective ne saurait être admise à la suite d'une réponse faite à une seule personne.

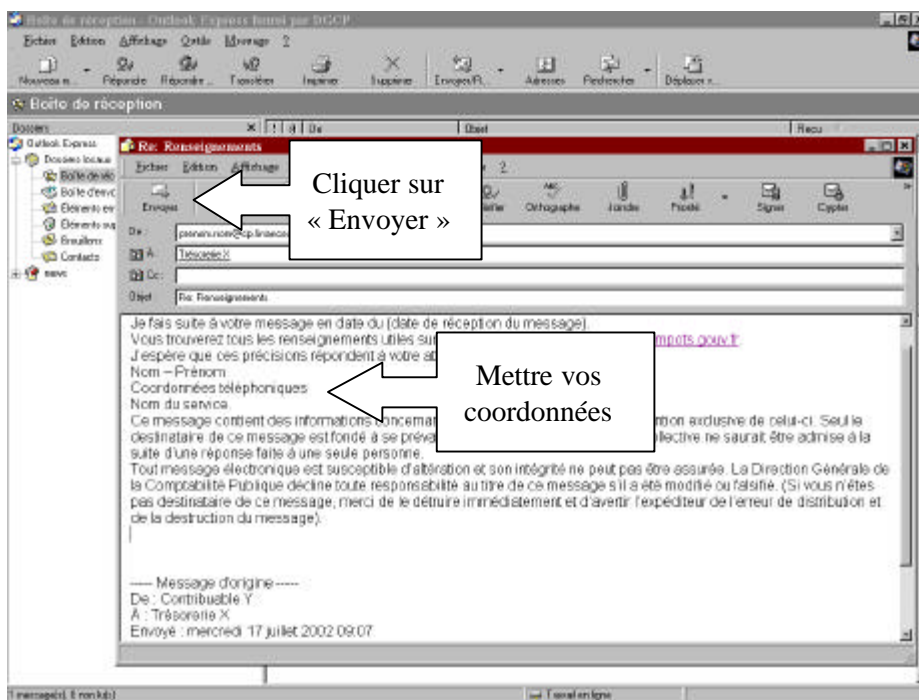
Tout message électronique est susceptible d'altération et son intégrité ne peut pas être assurée. La Direction Générale de la Comptabilité Publique décline toute responsabilité au titre de ce message s'il a été modifié ou falsifié. (Si vous n'êtes pas destinataire de ce message, merci de le détruire immédiatement et d'avertir l'expéditeur de l'erreur de distribution et de la destruction du message).

## ANNEXE N° 3 (suite)

Après la sélection du texte dans Word, retournez dans Outlook Express sur la fenêtre de votre réponse. Positionnez votre curseur au dessus du message d'origine clic droit « Coller » comme ci-dessous.



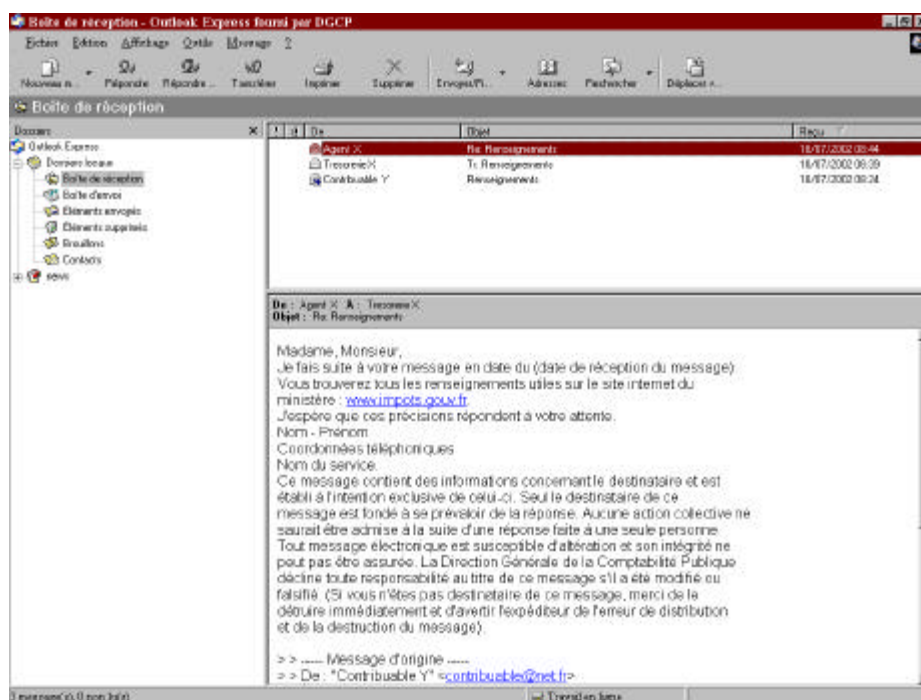
La réponse type s'insère dans votre message



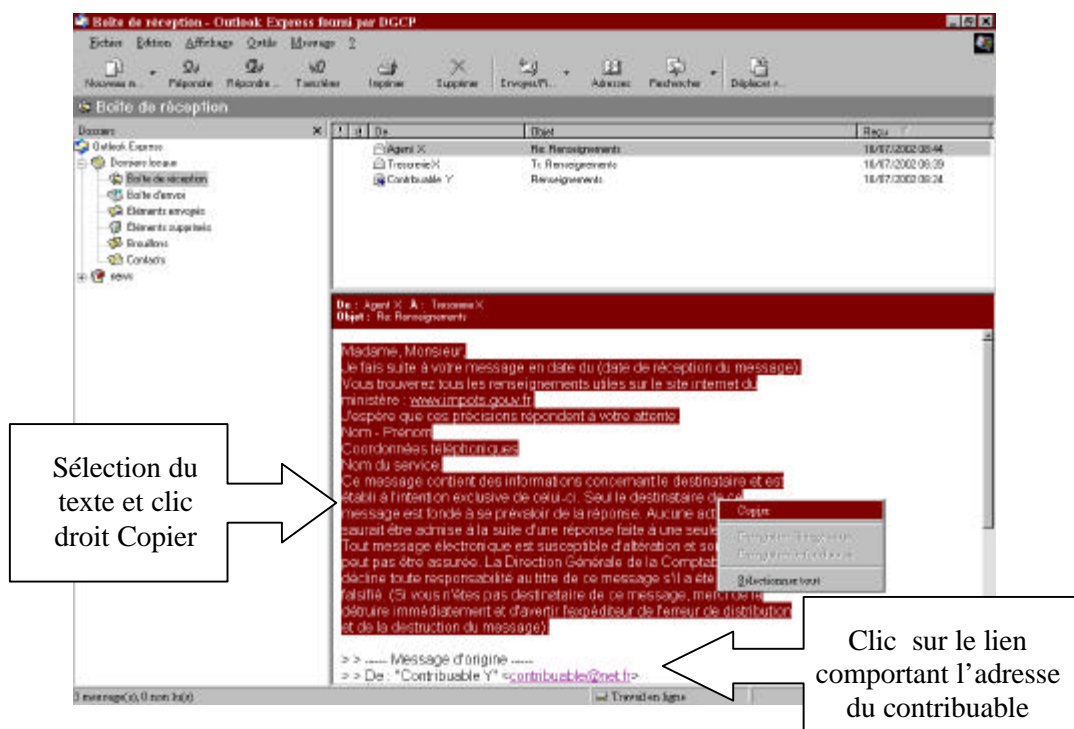


## ANNEXE N° 3 (suite)

Réception sur la BALF de la réponse de l'agent à transmettre au contribuable

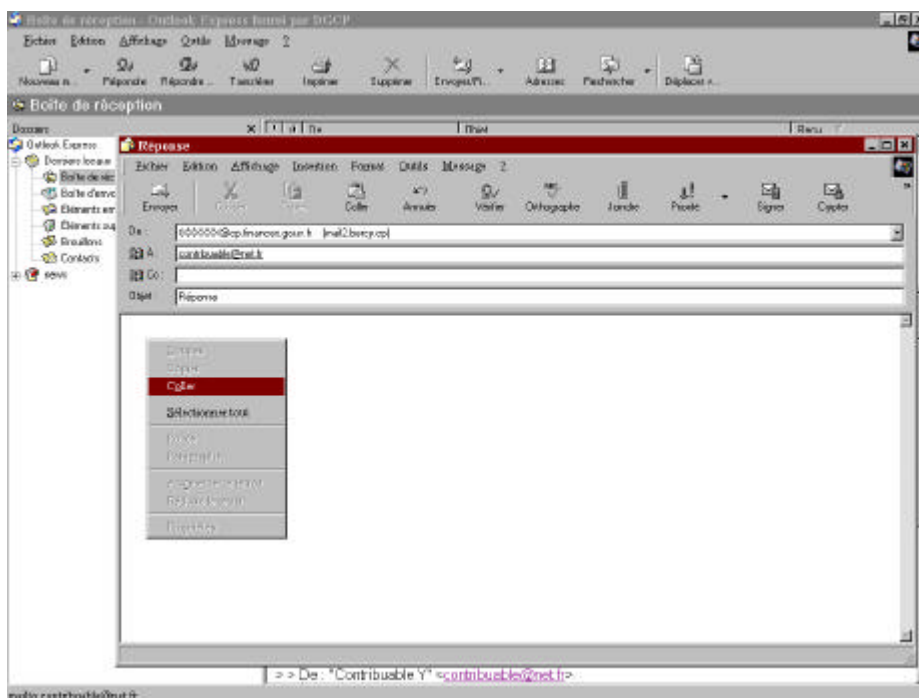


Sélection du texte comportant la réponse de l'agent et la question du contribuable puis cliquer sur le lien hypertexte comportant l'adresse du contribuable

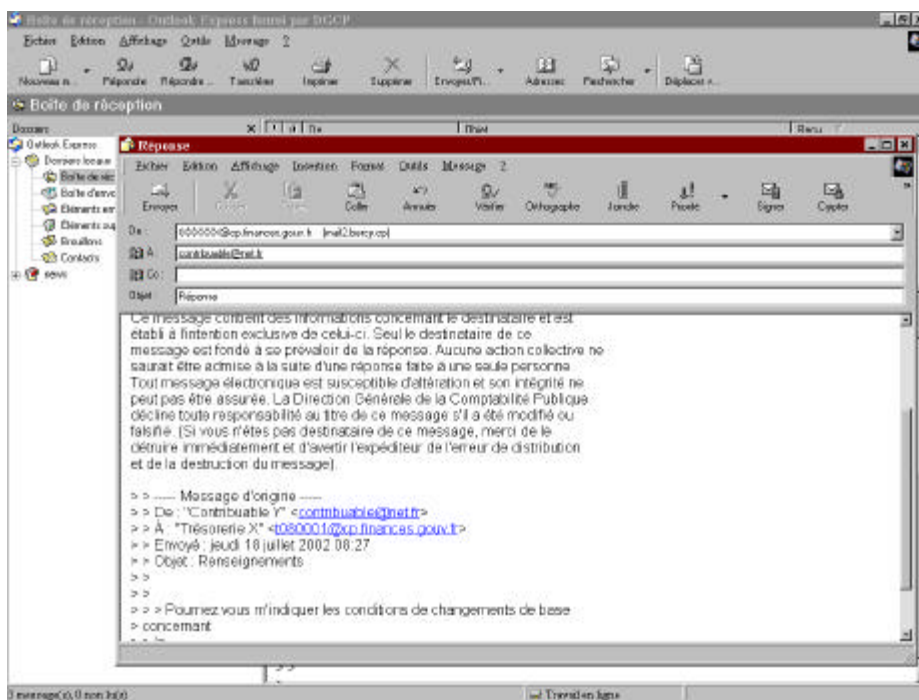


## ANNEXE N° 3 (suite et fin)

Remplir la zone comportant l'objet du message et insérer la réponse de l'agent en cliquant droit dans le corps du texte comme ci-dessous



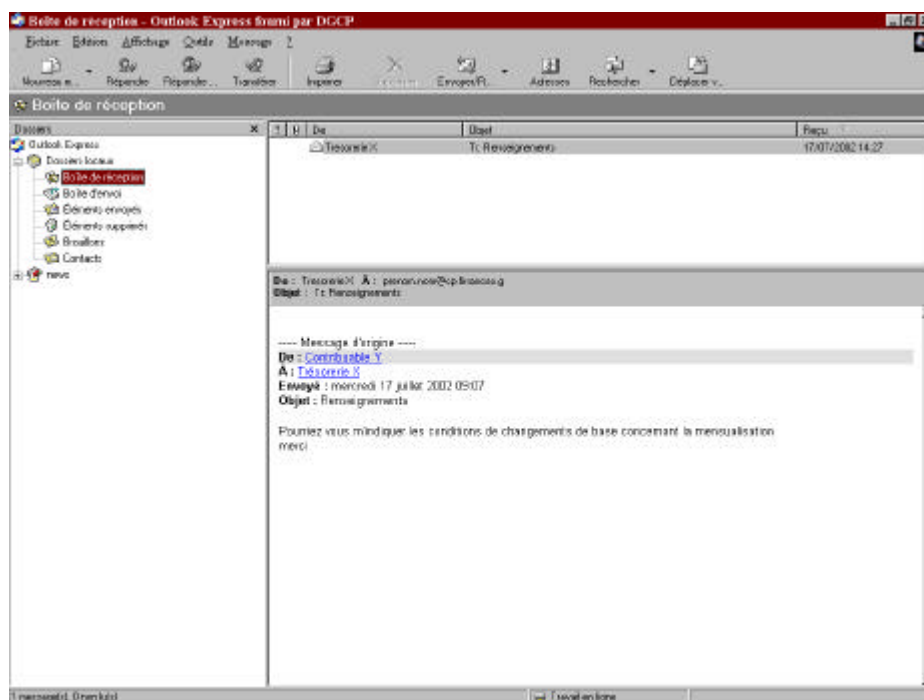
Cliquez sur Envoyer





## ANNEXE N° 4 : Réponse à partir de la boîte d'un agent

Réception du transfert de la BALF sur la boîte de l'agent



Pour répondre au message mettre en surbrillance le message du contribuable, cliquer sur Répondre à tous



Microsoft Word - Sujet général.doc

Insert

Monsieur, [redacted]

ite à votre message en date du *(date de réception du message)*. [redacted]

verrez tous les renseignements utiles sur le site internet du ministère". [redacted]

ôts [gouv.fr](http://www.monsieur-monsieur.fr). [redacted]

que ces précisions répondent à votre attente. [redacted]

rénom- [redacted]

nées téléphoniques- [redacted]

Nom du service. [redacted]

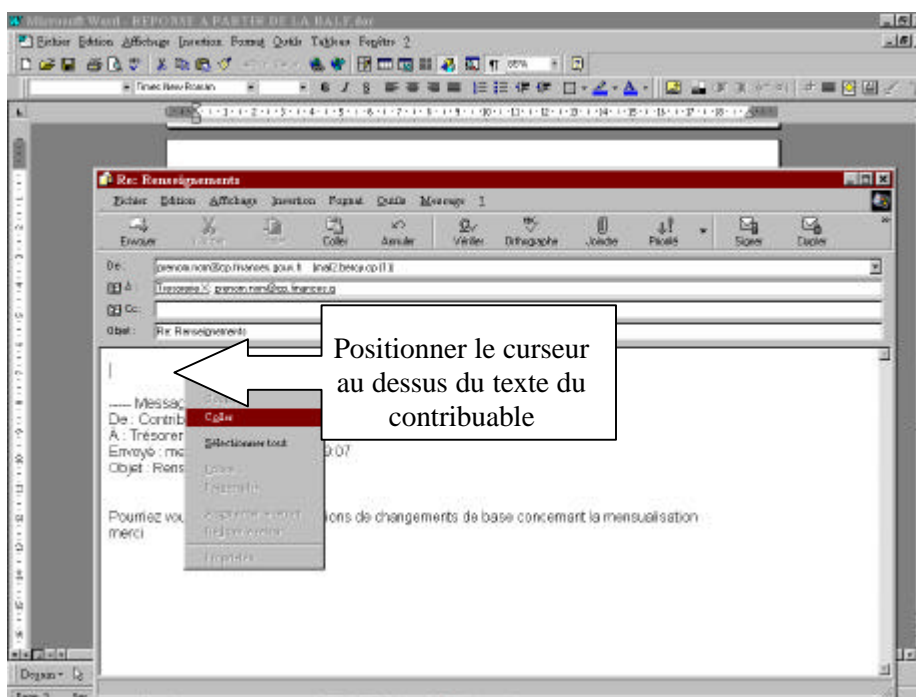
Ce message contient des informations concernant le destinataire et est établi à l'intention exclusive de celui-ci. Seul le destinataire de ce message est fondé à se prévaloir de la réponse. Aucune action collective ne saurait être admise à la suite d'une réponse faite à une seule personne. [redacted]

Tout message électronique est susceptible d'altération et son intégrité ne peut pas être assurée. La Direction Générale de la Comptabilité Publique décline toute responsabilité au titre de ce message s'il a été modifié ou falsifié. (Si vous n'êtes pas destinataire de ce message, merci de le détruire immédiatement et d'avertir l'expéditeur de l'erreur de distribution et de la destruction du message). [redacted]

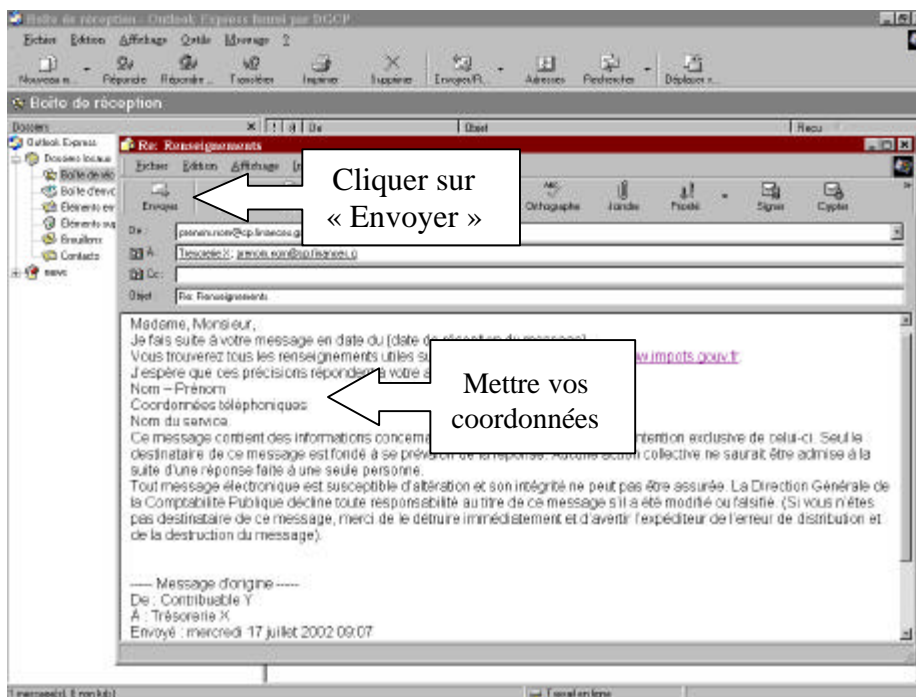
Page: 1 Mots: 118

## ANNEXE N° 4 (suite et fin)

Après la sélection du texte dans Word, retournez dans Outlook Express sur la fenêtre de vote réponse. Positionnez votre curseur au dessus du message d'origine clic droit « Coller » comme ci-dessous.



La réponse type s'insère dans votre message



ANNEXE N° 5 : Modèle 1 : « Sujet Général »(T1) et « questions personnelles sur la mensualisation et le date limite de paiement »(T3)

*Trésorerie de X*

*Adresse*

Madame, Monsieur,

Je fais suite à votre message en date du (*date de réception du message*).

Vous trouverez tous les renseignements utiles sur le site internet du ministère : [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr), sous rubrique FAQ.

J'espère que ces précisions répondent à votre attente.

*Nom – Prénom*

*Coordonnées téléphoniques*

.

*Ce message contient des informations concernant le destinataire et est établi à l'intention exclusive de celui-ci. Seul le destinataire de ce message est fondé à se prévaloir de la réponse.*

*Tout message électronique est susceptible d'altération et son intégrité ne peut pas être assurée. La Direction Générale de la Comptabilité Publique décline toute responsabilité au titre de ce message s'il a été modifié ou falsifié. (Si vous n'êtes pas destinataire de ce message, merci de le détruire immédiatement et d'avertir l'expéditeur de l'erreur de distribution et de la destruction du message).*

ANNEXE N° 6 : Modèle 2 : « Questions pratiques »(T2)et « autres questions personnelles »(T7)

*Trésorerie de X*

*Adresse*

Madame, Monsieur,

Je fais suite à votre message en date du (*date de réception du message*).

Je vous apporte les renseignements suivants : (*heure d'ouverture, prise de rendez-vous, réponse à la question du contribuable...*)

J'espère que ces précisions répondent à votre attente.

Nom – Prénom

Coordonnées téléphoniques

*Ce message contient des informations concernant le destinataire et est établi à l'intention exclusive de celui-ci. Seul le destinataire de ce message est fondé à se prévaloir de la réponse..*

*Tout message électronique est susceptible d'altération et son intégrité ne peut pas être assurée. La Direction Générale de la Comptabilité Publique décline toute responsabilité au titre de ce message s'il a été modifié ou falsifié. (Si vous n'êtes pas destinataire de ce message, merci de le détruire immédiatement et d'avertir l'expéditeur de l'erreur de distribution et de la destruction du message).*

## ANNEXE N° 7 : Modèle 3: « Assiette »(T4) - Bordereau d'envoi à la DGI

*Trésorerie de X*

*Adresse*

Je vous prie de trouver ci-joint un message en date du (date de réception du message) adressé à notre service. Ce message, qui ne relève pas de notre compétence vous est transmis pour attribution.

L'expéditeur de ce message a été informé ce jour de ce transfert et les coordonnées de votre service lui ont été communiquées.

Nom – Prénom

Coordonnées téléphoniques

## ANNEXE N° 8 : Modèle 4: « Assiette »(T4) - Message au contribuable

*Trésorerie de X*

*Adresse*

Madame, Monsieur,

Je fais suite à votre message du *(date de réception du message)*.

Votre demande ne relève pas de notre service *(préciser éventuellement les raisons en une phrase)*.

Le service compétent pour traiter votre demande est *(nom du service de la DGI compétent)*.

Votre demande a été transmise ce jour à ce service pour y être traitée.

J'espère que ces précisions répondent à votre attente.

Nom – Prénom

Coordonnées téléphoniques

.

*Ce message contient des informations concernant le destinataire et est établi à l'intention exclusive de celui-ci. Seul le destinataire de ce message est fondé à se prévaloir de la réponse.*

*Tout message électronique est susceptible d'altération et son intégrité ne peut pas être assurée. La Direction Générale de la Comptabilité Publique décline toute responsabilité au titre de ce message s'il a été modifié ou falsifié. (Si vous n'êtes pas destinataire de ce message, merci de le détruire immédiatement et d'avertir l'expéditeur de l'erreur de distribution et de la destruction du message).*

ANNEXE N° 9 : Modèle 5 : « Procédure contentieuse »(T6) et « situation personnelle »,de  
type délais de paiement(T5)

*Trésorerie de X*

*Adresse*

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre message en date du (*date de réception du message*).

Toutefois, celui-ci appelle une réponse comportant des éléments sur votre situation personnelle. Dans la mesure où il n'est pas possible de garantir la confidentialité des messages échangés par internet et compte tenu de l'obligation de secret professionnel, nous ne pouvons répondre par courrier électronique à votre demande.

C'est pourquoi, je suis dans l'obligation de vous demander de renouveler votre question par courrier postal (*variante : en joignant les documents suivants :*)

**ou :**

Je vous communique, par courrier, le formulaire que vous me retournerez avec les documents suivants :

**ou :**

Je vous réponds par courrier postal

Nom – Prénom  
Coordonnées téléphoniques

.

*Ce message contient des informations concernant le destinataire et est établi à l'intention exclusive de celui-ci. Seul le destinataire de ce message est fondé à se prévaloir de la réponse.*

*Tout message électronique est susceptible d'altération et son intégrité ne peut pas être assurée. La Direction Générale de la Comptabilité Publique décline toute responsabilité au titre de ce message s'il a été modifié ou falsifié. (Si vous n'êtes pas destinataire de ce message, merci de le détruire immédiatement et d'avertir l'expéditeur de l'erreur de distribution et de la destruction du message).*



## ANNEXE N° 10 : Modèle 6: « Eléments insuffisants pour répondre »

*Trésorerie de X*

*Adresse*

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre message en date du *(date de réception du message)*.

Toutefois, notre service ne dispose pas d'éléments suffisants pour vous répondre précisément.

Aussi, je vous saurai gré de bien vouloir renouveler votre demande par courrier postal en précisant les éléments suivants :

Nom – prénom

Coordonnées téléphoniques du signataire

*Ce message contient des informations concernant le destinataire et est établi à l'intention exclusive de celui-ci. Seul le destinataire de ce message est fondé à se prévaloir de la réponse..*

*Tout message électronique est susceptible d'altération et son intégrité ne peut pas être assurée. La Direction Générale de la Comptabilité Publique décline toute responsabilité au titre de ce message s'il a été modifié ou falsifié. (Si vous n'êtes pas destinataire de ce message, merci de le détruire immédiatement et d'avertir l'expéditeur de l'erreur de distribution et de la destruction du message).*

## ANNEXE N° 11 : Modèle 7: « Pièce jointe illisible »

*Trésorerie de X*

*Adresse*

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre message en date du *(date de réception du message)*.

Toutefois vous nous avez transmis votre demande à l'aide d'un fichier joint qu'il nous est impossible de lire.

Aussi, je vous prie de bien vouloir renouveler votre demande, soit en intégrant le contenu de la pièce jointe à votre message et en utilisant un fichier au format Word97 ou Excel97, soit sous la forme d'un courrier postal.

Nom – Prénom

Coordonnées téléphoniques du signataire

*Ce message contient des informations concernant le destinataire et est établi à l'intention exclusive de celui-ci. Seul le destinataire de ce message est fondé à se prévaloir de la réponse.*

*Tout message électronique est susceptible d'altération et son intégrité ne peut pas être assurée. La Direction Générale de la Comptabilité Publique décline toute responsabilité au titre de ce message s'il a été modifié ou falsifié. (Si vous n'êtes pas destinataire de ce message, merci de le détruire immédiatement et d'avertir l'expéditeur de l'erreur de distribution et de la destruction du message).*

## ANNEXE N° 12 : Modèle 8 : « Sujet hors de la sphère fiscale »

*Trésorerie de X*

*Adresse*

Madame, Monsieur,

Je fais suite à votre message en date du (*date de réception du message*).

Je vous informe que votre question ne concerne pas les services chargés du recouvrement de l'impôt. Vous devez vous adresser à :

Nom du service

Adresse

Numéro de téléphone

Nom – Prénom

Coordonnées téléphoniques

.

*Ce message contient des informations concernant le destinataire et est établi à l'intention exclusive de celui-ci. Seul le destinataire de ce message est fondé à se prévaloir de la réponse.*

*Tout message électronique est susceptible d'altération et son intégrité ne peut pas être assurée. La Direction Générale de la Comptabilité Publique décline toute responsabilité au titre de ce message s'il a été modifié ou falsifié. (Si vous n'êtes pas destinataire de ce message, merci de le détruire immédiatement et d'avertir l'expéditeur de l'erreur de distribution et de la destruction du message).*