

**Nouvelle édition  
de l'Observatoire interne  
Allez on se dit tout !**

**Observatoire  
Interne 2024**

**Faites avancer  
le ministère,  
exprimez-vous !**

**DDFIP PAS-DE-CALAIS**

# Participation à l'enquête pour DDFIP PAS-DE-CALAIS

Nombre de Répondants 2024

634

En 2023

519

Taux de participation 2024

45%

En 2023

36%

- Regardez attentivement le taux de participation et la structure de vos répondants → **rendez-vous dans la section « Participation » de la plateforme de résultats.**
- Aucun résultat n'est disponible en dessous de 20 répondants pour les questions fermées et 20 répondants pour accéder aux verbatim → **la confidentialité est garantie**
- Plus la participation est élevée, plus vos résultats sont fiables → **en dessous d'un taux de participation de 40%, vos résultats sont à prendre avec plus de précaution**
- Il faut aussi prendre en compte le nombre de répondants, en particulier pour les équipes de petite taille → **plus l'échantillon est petit, plus le poids de chaque répondant est important.** Par exemple, dans une équipe de 20 répondants, chaque répondant aura un « poids » de 5 points.
- En comparant plusieurs vagues d'enquêtes, les variations du taux de participation et de la structure du périmètre doivent être pris en considération → **une variation forte de la participation ou de l'effectif appelle à être prudent dans l'analyse des tendances historiques.**

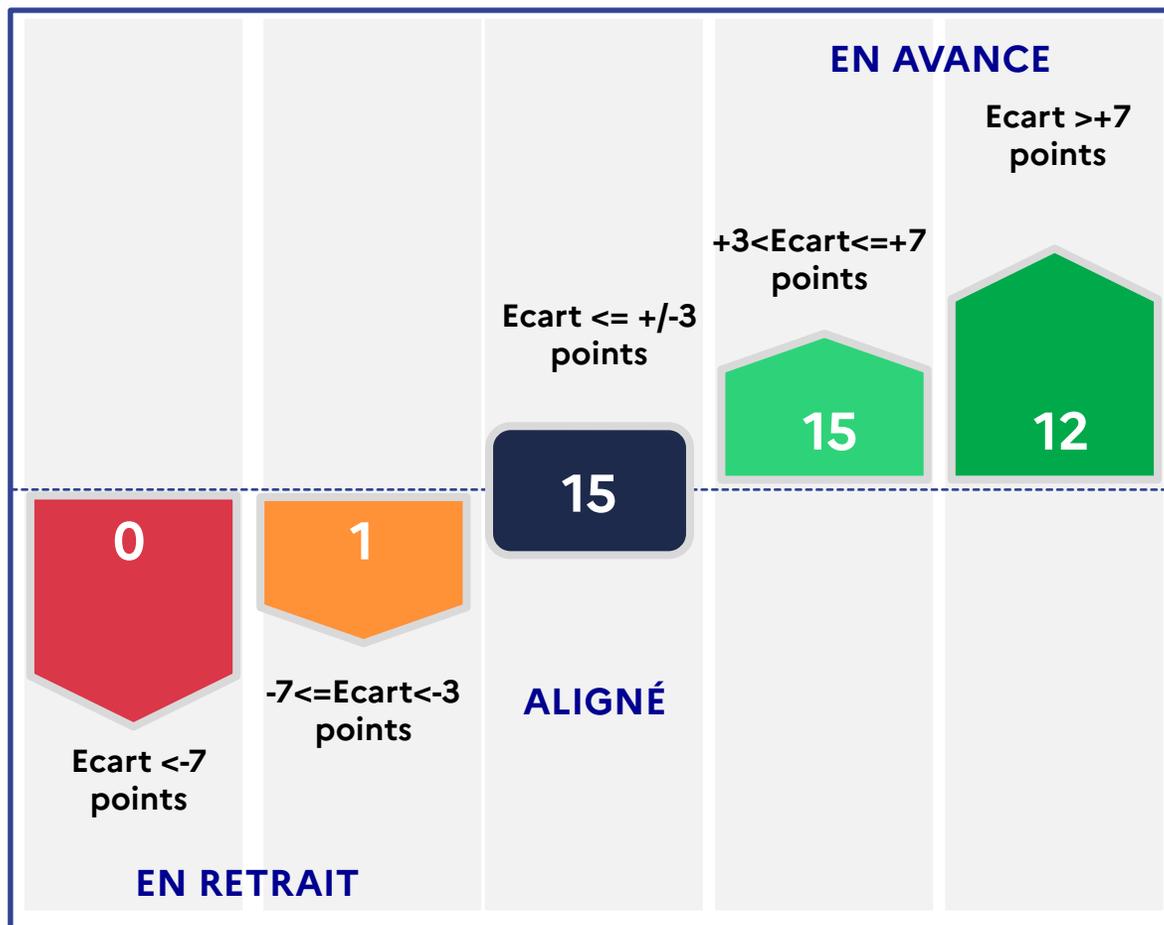
# Détail des tris présentés en effectif

	Répondants 2024	Répondants 2023
<b>DDFIP PAS-DE-CALAIS</b>	<b>634</b>	<b>519</b>
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	89	80
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	96	85
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	45	55
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	159	121
Un SPF, SPFE, SAPF - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	28	25
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDIF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	43	22
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCRP, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	51	45
Un Pôle de contrôle et d'expertise (PCE) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	15	23
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	45	27
Un CSRH - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	7	6
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	35	22
Un Pôle de recouvrement spécialisé (PRS) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	2	2
Un Centre d'encaissement - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	1	0
Un SIP - SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	6	2

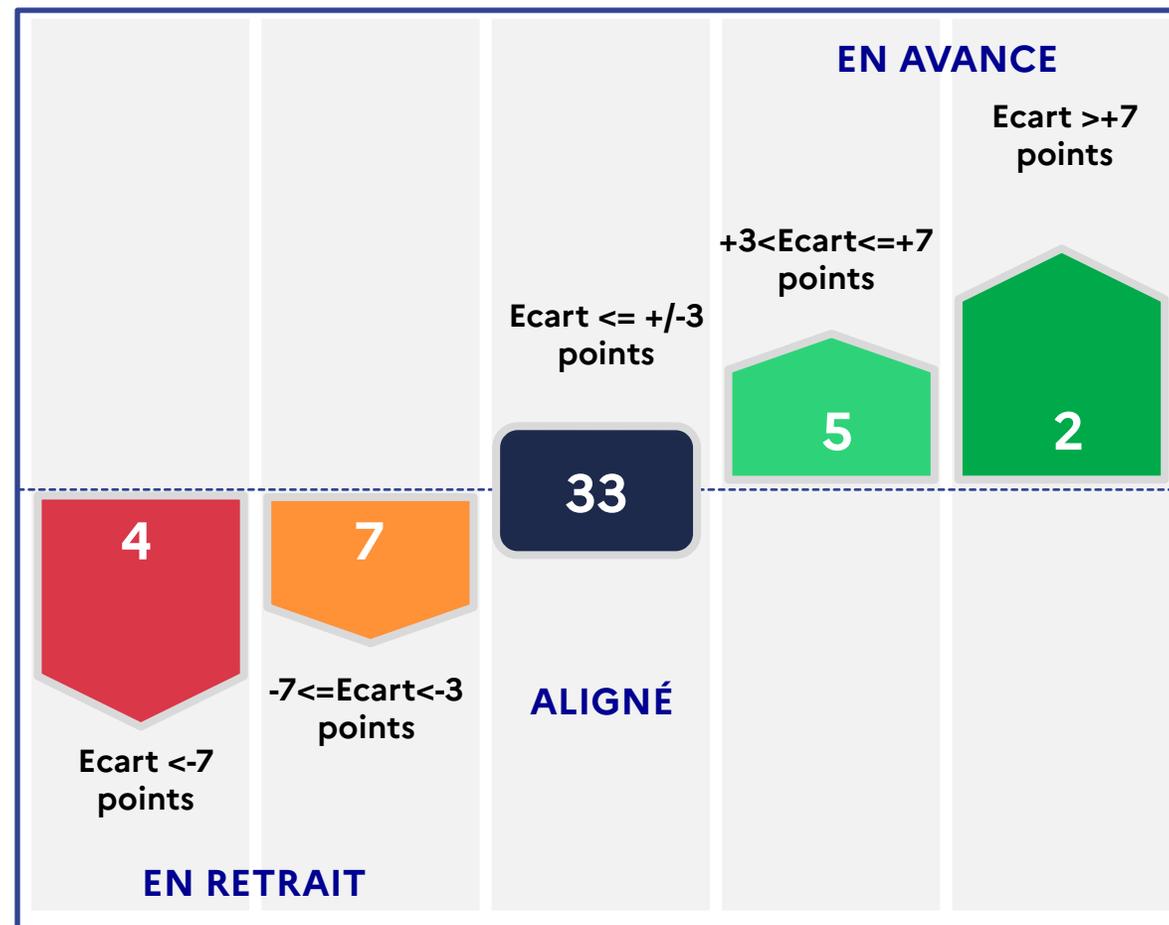
	Répondants 2024	Répondants 2023
<b>DDFIP PAS-DE-CALAIS</b>	<b>634</b>	<b>519</b>
Catégorie A (hors A+) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	145	113
Catégorie A+ - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	72	63
Catégorie B - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	270	234
Catégorie C - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	143	108

# Tendances

Vs.2023



Vs. DGFIP



1.

Observatoire  
Interne 2024

## Dynamiques & Engagement

état d'esprit des équipes, rythme du changement,  
situation des directions et composantes de l'engagement

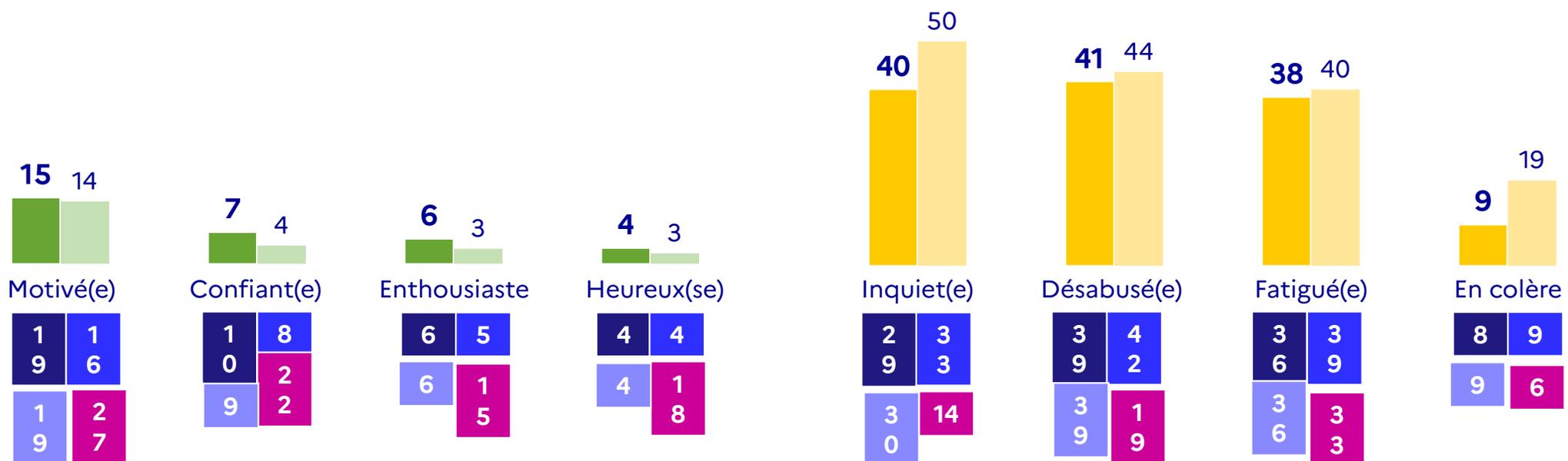
# Etat d'esprit des équipes

**i** Vos collaborateurs ont eu la possibilité de s'exprimer de façon nuancée sur leur état d'esprit. Leur réponse peut donc être à la fois positive et négative : confiance et fatigue, motivation et inquiétude par exemple. Cette nuance donne un peu plus de profondeur aux résultats.

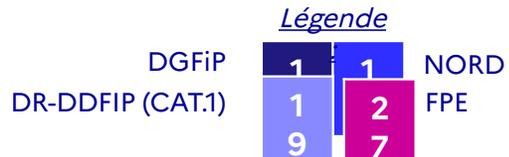
Comment décrirais-tu ton état d'esprit aujourd'hui à l'égard de ton travail ? (% , deux réponses possibles)

■ 2024 ■ 2023

■ 2024 ■ 2023



■ % réponses à tonalité positive ■ % réponses à tonalité négative



# Etat d'esprit des équipes - détail

Comment décrirais-tu ton état d'esprit aujourd'hui à l'égard de ton travail ? (% , deux réponses possibles)

%	Motivé(e)		Confiant(e)		Enthousiaste		Heureux(se)		Inquiet(e)		Désabusé(e)		Fatigué(e)		En colère	
	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	15	1	7	3	6	2	4	1	40	-11	41	-2	38	-2	9	-10
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	16	-8	15	6	11	2	3	-3	36	-9	41	10	25	-14	3	-10
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	14	6	3	-1	7	6	6	6	44	-9	45	-3	30	-4	14	-7
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	16	3	0	-5	0	-3	0	-2	41	-13	50	-1	35	7	5	-19
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	13	2	9	5	3	1	3	-1	40	-11	44	2	46	5	7	-9
Un SPF, SPFE, SAPF - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	7	-1	4	0	0	-4	4	4	37	-15	52	1	42	1	7	-12
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDIF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	14	-10	10	10	4	4	3	3	39	-19	41	3	40	-1	17	-4
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCR, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	12	-2	14	14	4	4	0	-2	41	-11	40	-8	27	-1	16	-13
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	22	2	5	-2	10	4	6	3	24	-15	35	-2	45	-5	12	-5
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	24	2	5	-5	13	3	9	3	26	-19	19	-22	54	-7	15	6

Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points

XX Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points

XX Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

# Etat d'esprit des équipes - détail

Comment décrirais-tu ton état d'esprit aujourd'hui à l'égard de ton travail ? (% , deux réponses possibles)

%	Motivé(e)		Confiant(e)		Enthousiaste		Heureux(se)		Inquiet(e)		Désabusé(e)		Fatigué(e)		En colère	
	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	15	1	7	3	6	2	4	1	40	-11	41	-2	38	-2	9	-10
Catégorie A (hors A+) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	15	-4	8	3	8	1	4	0	35	-12	40	-7	39	-3	6	-14
Catégorie A+ - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	39	4	17	10	8	0	4	3	21	-1	18	-9	42	2	4	-2
Catégorie B - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	8	-1	7	2	3	1	3	1	41	-11	49	3	40	2	11	-15
Catégorie C - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	19	7	5	2	8	6	5	1	45	-15	38	-6	33	-7	10	-2

Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points

XX Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

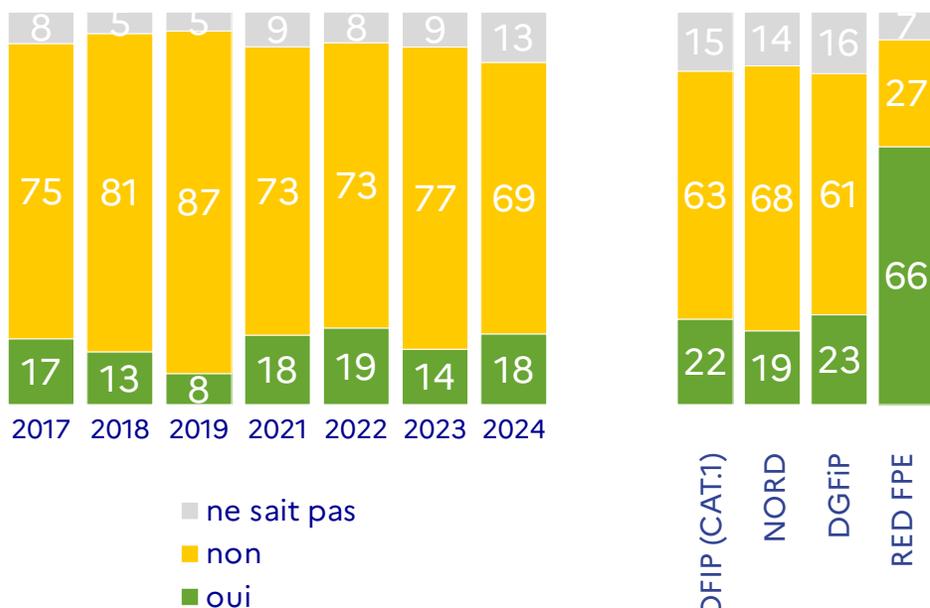
Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points

XX Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

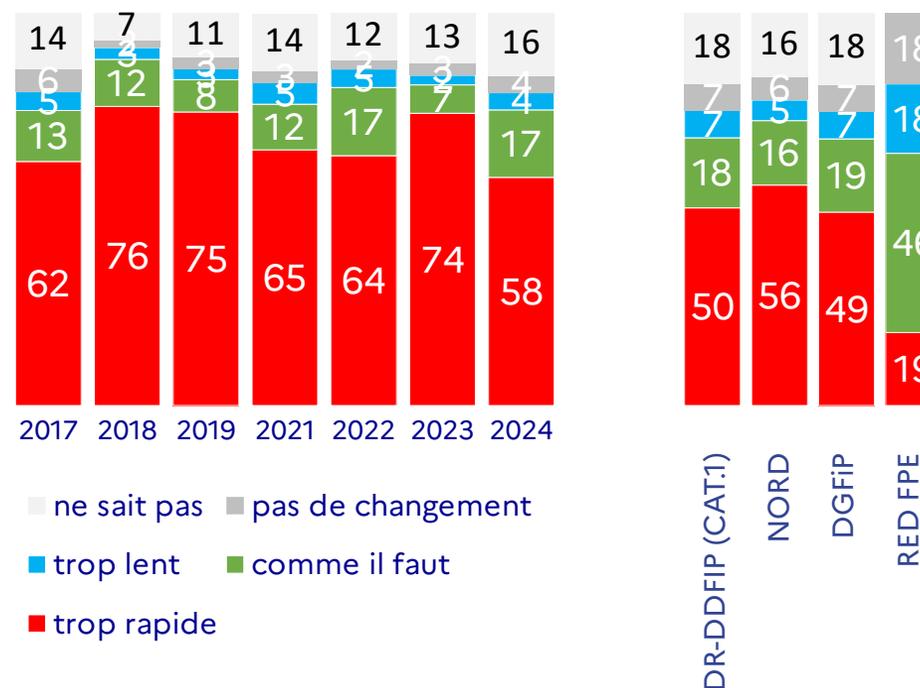
# Evolution de la Direction et rythme du changement

**i** Ces deux questions permettent de caractériser la dynamique d'ensemble sur votre Direction vu de votre périmètre. Elles sont à mettre en relation avec le contexte organisationnel, social et stratégique pour votre périmètre.

Ma Direction évolue dans le bon sens ? (%)

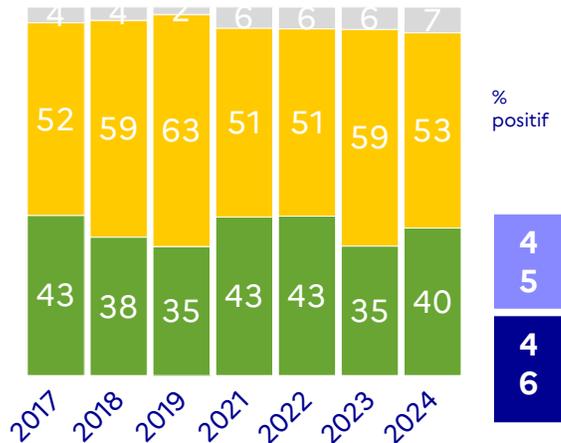


Le rythme du changement au sein de ma Direction me semble aujourd'hui...? (%)



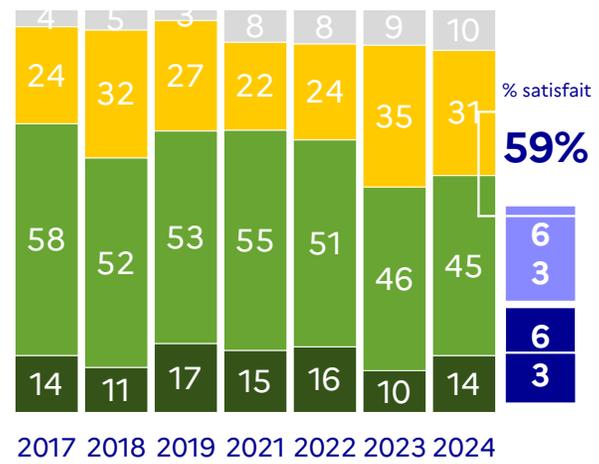
# Engagement

## Engagement



- ne sait pas
- ST négatif
- ST positif

## Je suis satisfait(e) de travailler au sein du Ministère (%)



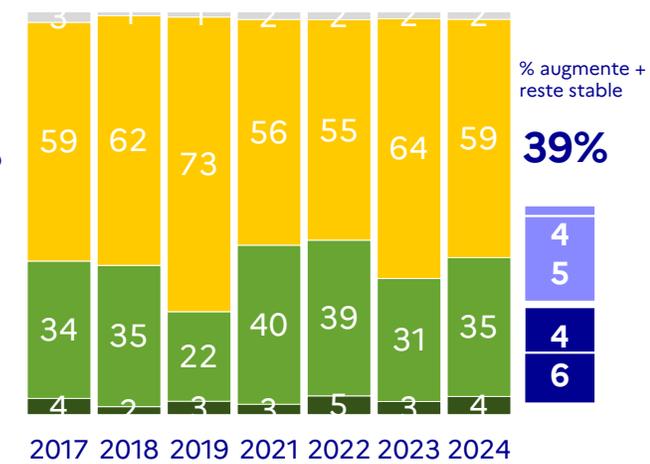
- ne sait pas
- pas satisfait
- assez satisfait
- très satisfait

## Je suis optimiste sur mon propre avenir au sein de ma Direction? (%)



- ne sait pas
- pas d'accord
- plutôt d'accord
- tout à fait d'accord

## Aujourd'hui, ma motivation dans mon travail... ? (%)



- ne sait pas
- diminue
- reste stable
- augmente

# Engagement - détail

% positif	Indice d'engagement		Satisfaction de travailler au sein du Ministère		Optimisme concernant son propre avenir au sein de sa Direction		Motivation augmente ou reste stable	
	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	40	5	59	3	22	7	39	5
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	54	8	71	5	37	11	53	8
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	38	13	55	13	22	14	38	12
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	30	-1	56	4	5	-3	28	-2
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	39	1	61	-4	21	4	36	1
Un SPF, SPFE, SAPF - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	36	0	44	-16	27	11	36	4
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDIF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	31	-7	52	-12	13	-1	28	-9
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCR, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	38	5	58	8	19	5	37	3
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	41	9	59	13	24	5	40	8
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	50	-3	58	-11	38	1	55	0

Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points

XX Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points

XX Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

# Engagement - détail

% positif	Indice d'engagement		Satisfaction de travailler au sein du Ministère		Optimisme concernant son propre avenir au sein de sa Direction		Motivation augmente ou reste stable	
	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	40	5	59	3	22	7	39	5
Catégorie A (hors A+) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	48	5	72	3	28	7	44	4
Catégorie A+ - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	65	12	78	8	50	13	67	16
Catégorie B - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	32	5	52	4	16	6	29	4
Catégorie C - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	41	4	57	0	21	6	44	4

■ Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points

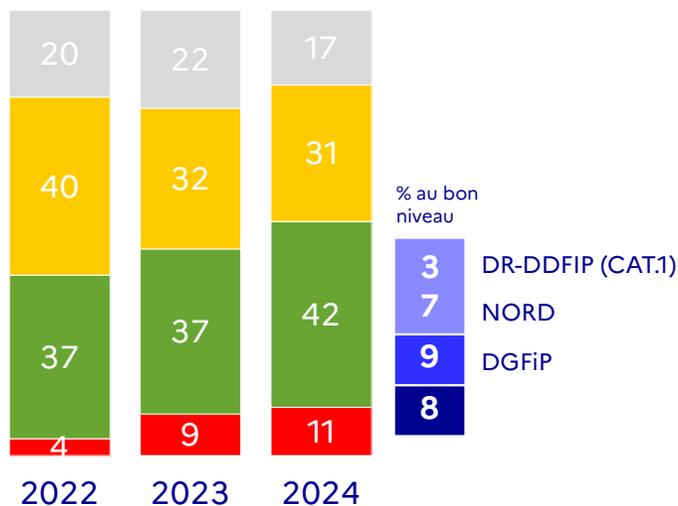
xx Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

■ Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points

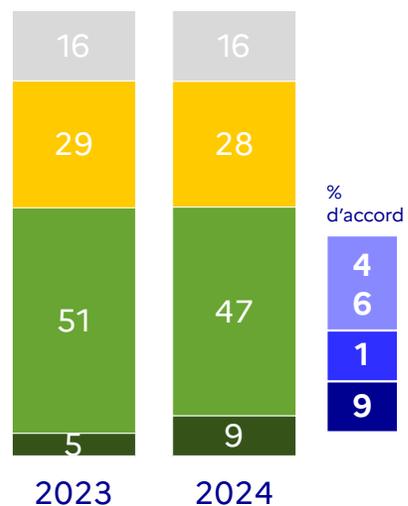
xx Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

# Engagement et environnement

Au sein du Ministère,  
l'attention portée aux enjeux  
environnementaux est... (%)



Dans ma direction / mon  
service, on agit concrètement  
pour limiter notre impact sur  
l'environnement (%)



- ne sait pas
- insuffisante
- au bon niveau
- trop importante

- ne sait pas
- pas d'accord
- plutôt d'accord
- tout à fait d'accord

- Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points
- Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points
- XX Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès
- XX Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

%	Attention portée suffisante aux enjeux environnementaux		On agit concrètement pour limiter notre impact sur l'environnement	
	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	42	5	56	0
Catégorie A (hors A+) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	51	15	63	9
Catégorie A+ - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	53	4	62	-12
Catégorie B - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	37	1	52	1
Catégorie C - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	41	5	56	-1

# 2.

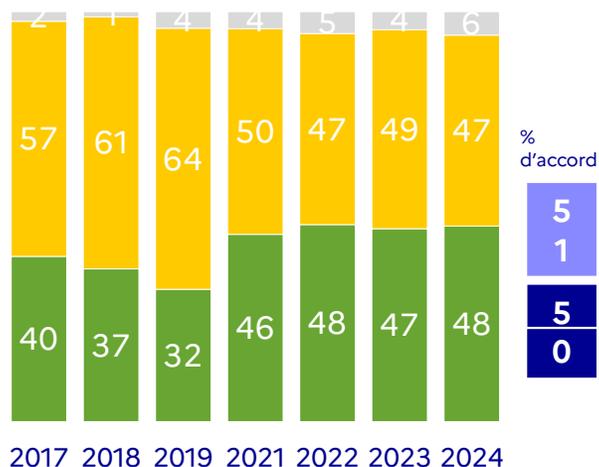
**Observatoire  
Interne 2024**

## **Vision**

Partage de la ligne directrice  
Sentiment d'être acteur  
Niveau et sources d'information

# Partage de la vision et sentiment d'être acteur des changements

Je suis bien informé(e) sur les réformes et les projets en cours au sein de ma Direction? (%)



ne sait pas pas d'accord  
d'accord

Je me sens acteur / actrice des changements conduits au sein de ma Direction (%)



Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points  
Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points

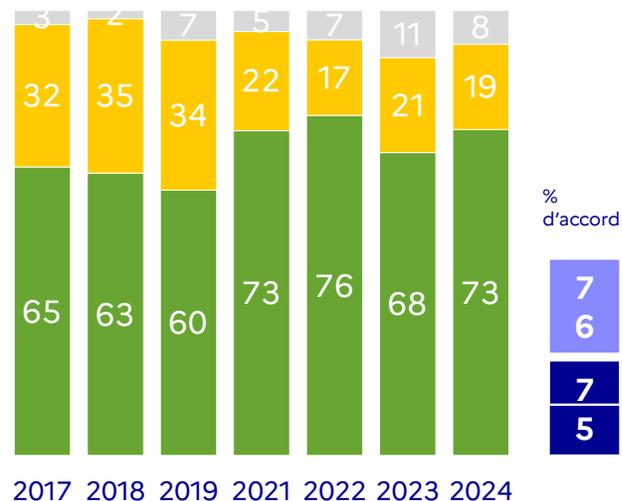
XX Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès  
XX Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

% d'accord	Bien informé(e) sur les réformes et projets au sein de ma Direction		Acteur/trice des changements au sein de ma Direction	
	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	48	1	20	1
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	61	2	27	-11
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	46	4	20	4
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	40	0	19	7
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	48	-4	22	1
Un SPF, SPFE, SAPF - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	50	10	4	-13
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDIF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	40	-1	7	-10
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCRFP, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	42	-8	11	2
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	46	1	27	14
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	54	10	19	-1

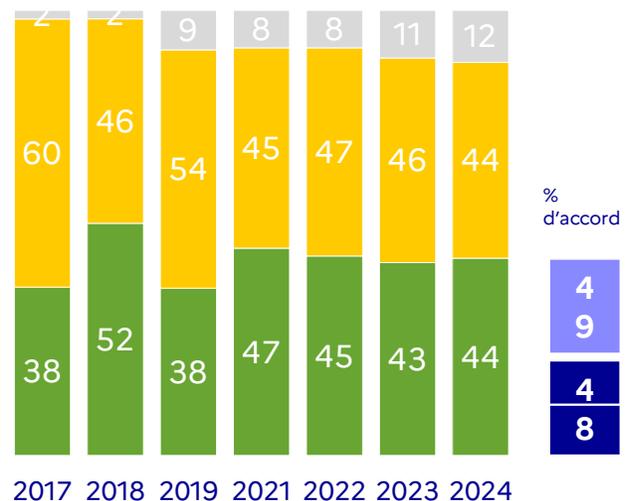
*Les agents ont-ils une vision claire sur les projets, objectifs de la Direction ? L'attente de transparence et de partage de l'information, l'aspiration à être partie prenante de l'action et des projets sont fortes.*

# Sources d'information

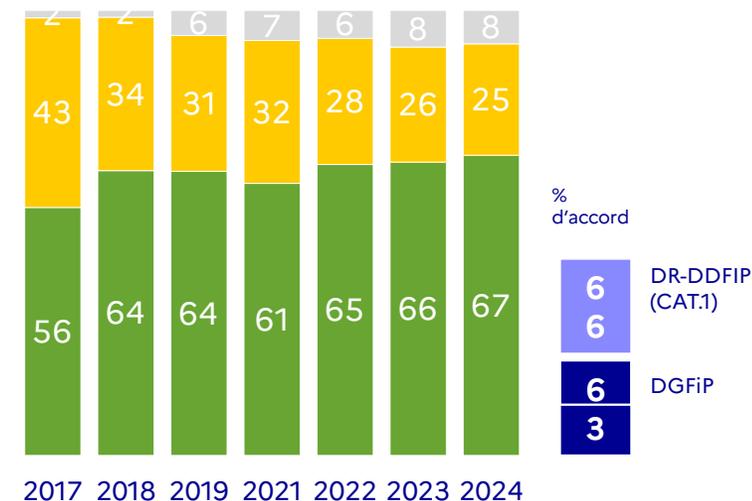
Mon **Intranet Directionnel** m'apporte des informations intéressantes sur ma Direction (%)



Mon **manager** m'apporte des informations intéressantes sur ma Direction (%)



Les **représentants du personnel / les organisations syndicales** m'apportent des informations intéressantes sur ma Direction (%)



Les intranets directionnels ont fortement gagné en audience sur les dernières années (du fait notamment du télétravail). En parallèle, le management de proximité a parfois renforcé ses pratiques de partage de l'information (réunions plus régulières, usage des outils collaboratifs).

- d'accord
- pas d'accord
- ne sait pas

# 3.

**Observatoire  
Interne 2024**

## **Efficacité opérationnelle**

Modes de fonctionnement, qualité de service, collaboration, moyens, organisation du travail

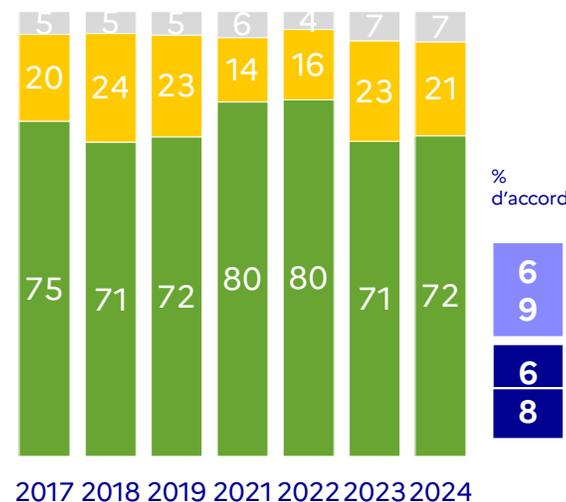
# Fonctionnement efficace / qualité de service

■ Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points    XX Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès  
■ Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points    XX Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

Dans ma structure/service, le **fonctionnement est efficace** ? (%)



Dans ma structure / service, on délivre un service de **bonne qualité aux usagers\*** ? (%)



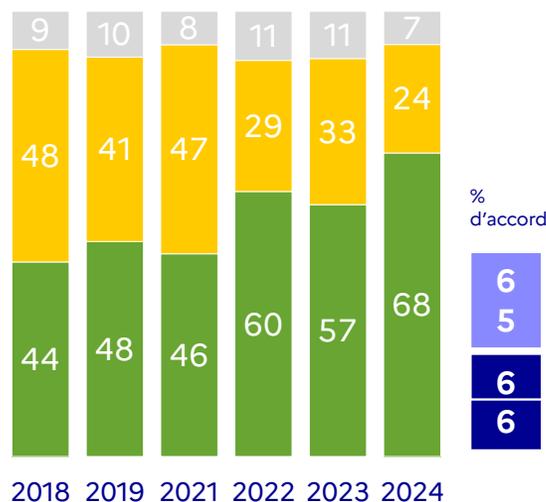
*Levers clés de l'engagement. Une organisation et des modes de fonctionnement peu efficaces, peu clairs fragilisent fortement les équipes et leur confiance dans l'avenir. Le sentiment d'offrir un bon niveau de qualité de service, sur des missions de service public, soutient la motivation au quotidien, le sentiment d'en être empêché est un irritant majeur. Regardez en priorité les tendances en historique ?*

% d'accord	Fonctionnement efficace		Service de bonne qualité	
	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	64	7	72	1
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	76	4	75	2
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	54	9	74	6
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	58	1	72	-3
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	61	6	67	-3
Un SPF, SPFE, SAPF - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	67	23	67	-5
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDIF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	58	13	61	-12
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCR, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	76	8	71	0
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	72	12	77	21
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	66	-8	85	-1

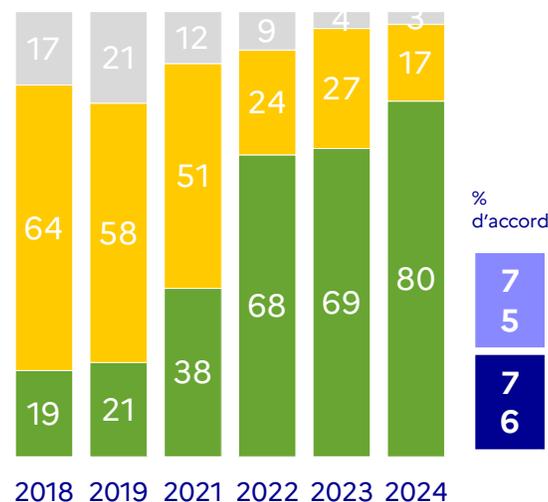


# Outils numériques

Je dispose d'outils numériques collaboratifs adéquats pour travailler avec des collègues (%)



Mes outils numériques sont adaptés à mes différents modes de travail (présentiel ou distanciel, en déplacement nomade) (%)



■ Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points    XX Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès  
■ Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points    XX Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

%	Outils collaboratifs		Outils adaptés à différents modes de travail	
	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	68	12	80	11
Catégorie A (hors A+) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	63	8	76	7
Catégorie A+ - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	74	23	76	2
Catégorie B - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	64	9	81	12
Catégorie C - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	76	13	82	14

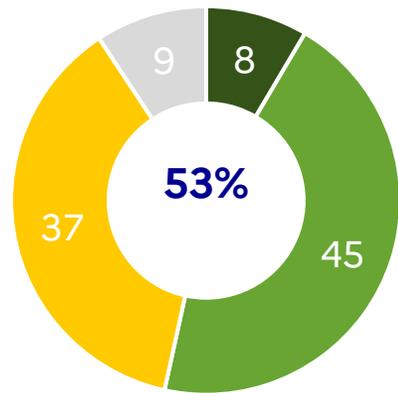


Quelle perception des outils numériques mis à disposition des agents aujourd'hui ? Sont-ils adaptés ? Les progrès liés à l'effort d'équipement sur les années 2021 et 2023 se poursuivent-ils ?

■ ne sait pas  
■ pas d'accord  
■ d'accord

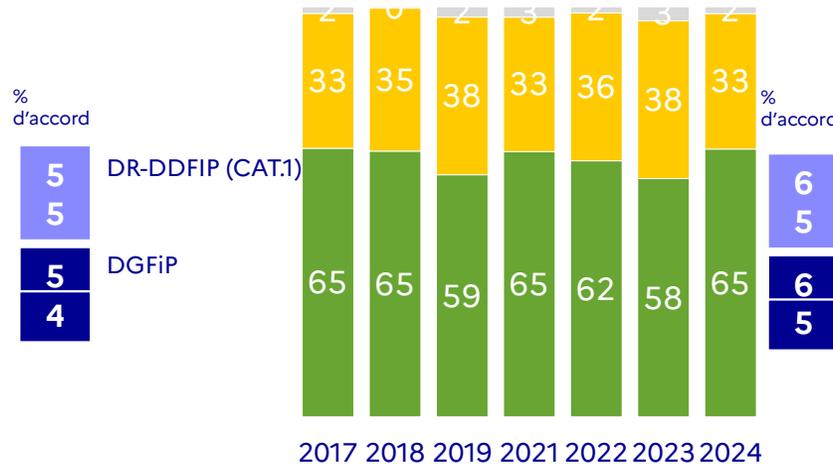
# Modes de fonctionnement

Dans ma structure / service, le processus de décision est efficace

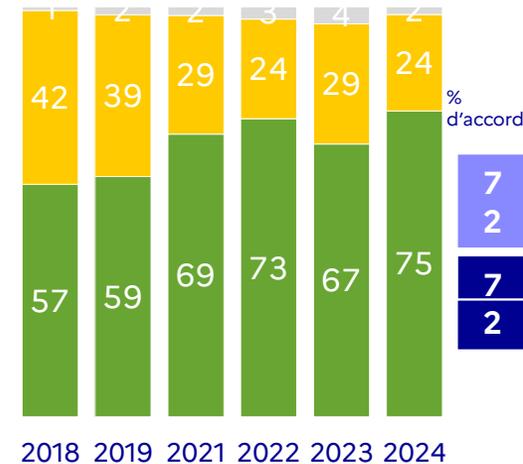


- tout à fait d'accord
- plutôt d'accord
- pas d'accord
- ne sait pas

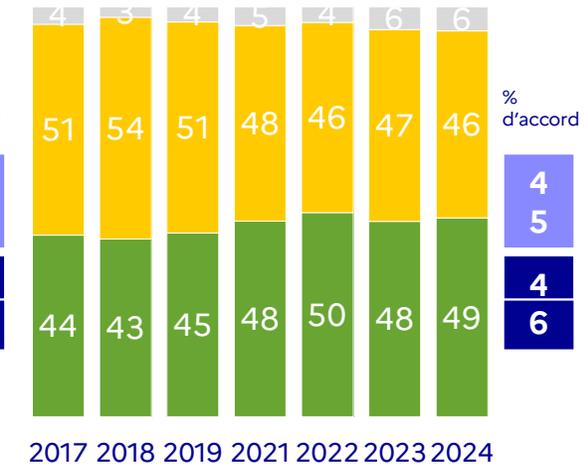
Dans ma structure / service, les missions, les rôles et les responsabilités sont bien définies? (%)



J'ai les marges de manœuvre et l'autonomie suffisante pour réaliser mon travail? (%)



Dans ma structure / service, la charge de travail est bien répartie? (%)



*Cadrer le travail et les rôles / responsabilités de chacun. Responsabiliser et donner de l'autonomie aux agents.*

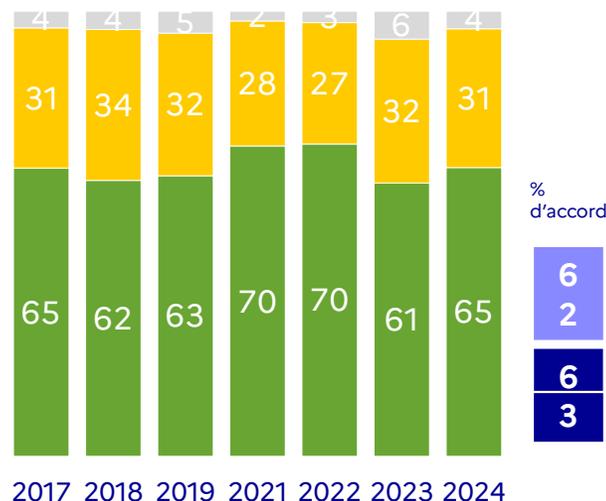
# Modes de fonctionnement - détail

%	Processus de décision efficace	Rôles et responsabilités		Marges de manœuvre et autonomie		Répartition de la charge de travail	
	2024	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	53	65	7	75	8	49	1
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	62	77	11	83	4	54	-2
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	49	54	15	69	10	53	11
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	42	53	-5	79	13	25	-38
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	58	66	14	73	11	42	3
Un SPF, SPFE, SAPF - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	51	77	6	77	8	36	-3
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDIF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	32	55	-2	63	-11	41	-27
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCR, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	66	76	-1	78	9	68	10
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	62	67	-15	78	9	55	9
Un CSRH - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)							
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	35	75	-3	70	5	61	31

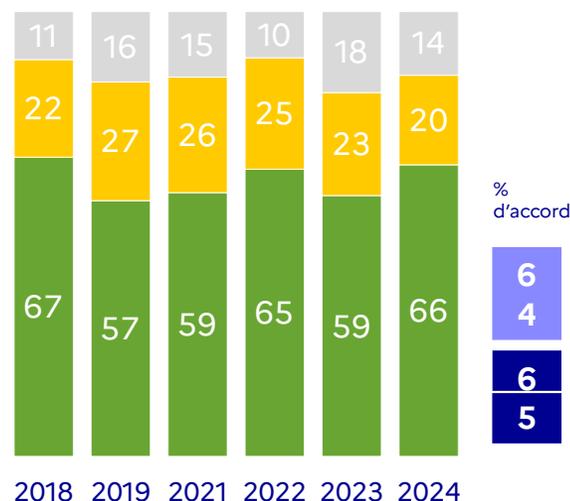
Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points   
 XX Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès  
 Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points   
 XX Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

# Collaboration, ouverture au changement et nouvelles méthodes

Dans ma structure / service, on collabore facilement avec les autres structures / services partenaires ? (%)



Mon manager est ouvert au changement et aux nouvelles méthodes de travail (%)



*Les managers sont-ils dans une posture ouverte face aux nouvelles idées, à des solutions alternatives ou s'appuyant des nouvelles méthodes ? Arrive-t-on à dépasser les silos et à travailler en collaboration avec d'autres structures / services ?*

- ne sait pas
- pas d'accord
- d'accord

Observatoire interne 2024 des ministères économiques et financiers

- Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points
- Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points
- Resultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès
- Resultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

% d'accord	Collaboration		Manager ouvert au changement et nouvelles méthodes	
	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	65	3	66	7
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	73	-6	76	-3
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	57	13	62	10
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	59	-4	61	14
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	68	-1	64	6
Un SPF, SPFE, SAPF - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	67	2	62	3
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDIF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	61	-13	77	15
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCR, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	72	0	65	-2
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	68	24	67	18
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	52	19	54	17

# 4.

**Observatoire  
Interne 2024**

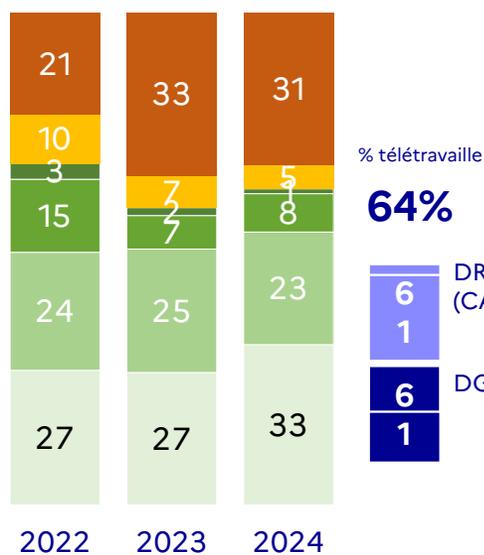
## **Conditions de travail**

Télétravail

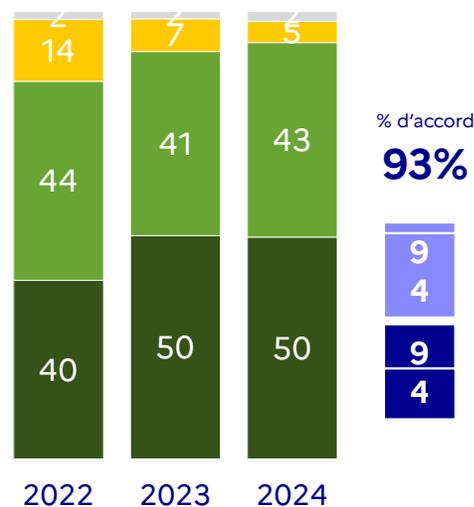
Stress, QVT, conditions et charge de  
travail, équilibre

# Télétravail

En moyenne **combien de jours par semaine** êtes-vous en **télétravail** ? (%)



Aujourd'hui, Je fais **un bilan positif** de ma pratique du télétravail (% , à ceux qui télétravaillent)



■ Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points    XX Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès  
■ Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points    XX Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

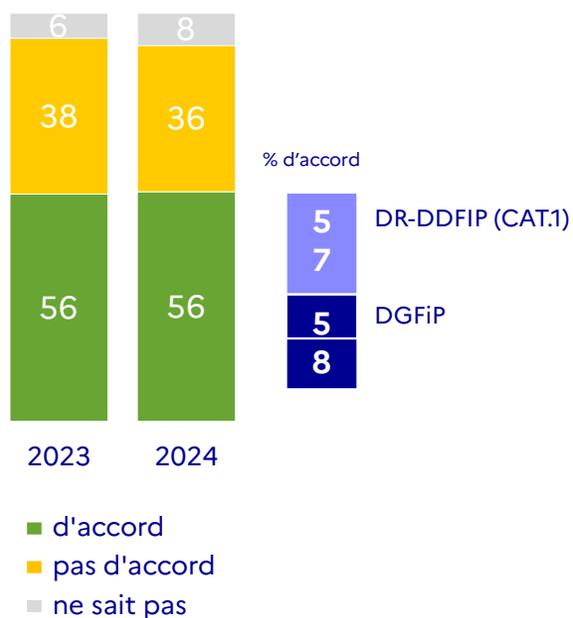
% télétravaillent	bilan positif de ma pratique du télétravail	
	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	64	4
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	68	-8
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	<b>56</b>	9
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	<b>80</b>	18
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	61	7
Un SPF, SPFE, SAPF - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	62	8
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDIF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	64	-14
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCR, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	65	-5
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	64	21
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	<b>71</b>	-2

- pas de télétravail pour une autre raison
- pas de télétravail : mon activité ne peut pas être télétravaillée
- je télétravaille 4 ou 5 jours par semaine (disp. dérogatoire)
- je télétravaille 3 jours par semaine
- je télétravaille 2 jours par semaine
- je télétravaille une demi-journée à une journée par semaine

- ne sait pas
- pas d'accord
- plutôt d'accord
- tout à fait d'accord

# Cohésion des équipes et capacité à travailler ensemble

Mon manager fait bien travailler les gens ensemble et veille à la cohésion de l'équipe (%)



% d'accord



*La capacité à travailler ensemble, au sein des équipes, peut être fragilisée par un mode de travail hybride. Elle demande aux managers de faire évoluer leurs pratiques d'animation des équipes.*

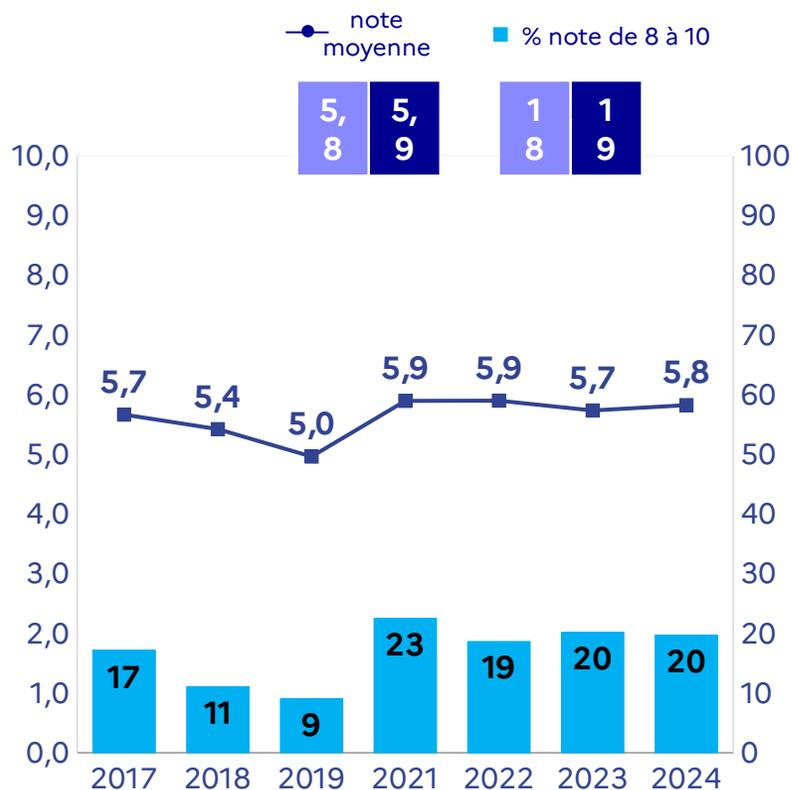
■ Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points    XX Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès  
■ Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points    XX Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

%	Mon manager fait bien travailler les gens ensemble et veille à la cohésion	
	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	56	1
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	68	1
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	45	0
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	53	-8
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	53	-4
Un SPF, SPFE, SAPF - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	51	17
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDIF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	59	9
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCR, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	64	0
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	63	-1
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	67	14

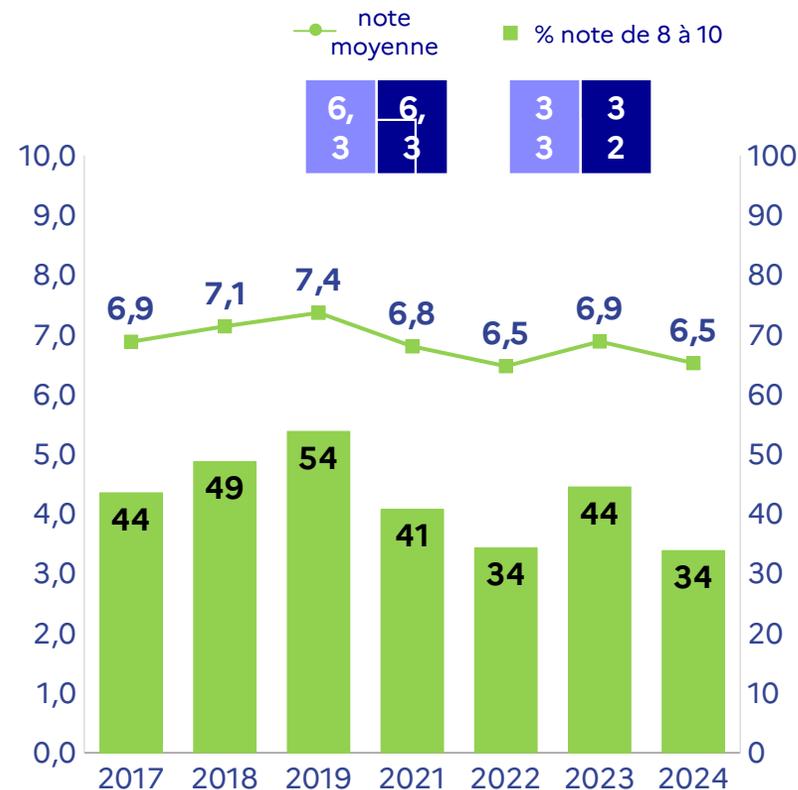
# Qualité de vie / Stress lié au travail

i Quelle évolution sur la dernière année sur les volets stress et qualité de vie au travail ? La pratique du télétravail constitue-t-elle toujours un facteur de résilience ?

Sur une échelle de 1 à 10, ma **qualité de vie au travail** est... ? (1 à 10 + ne sait pas) (%)

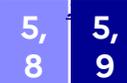


Sur une échelle de 1 à 10, la **quantité de stress** lié à mon travail est... ? (1 à 10 + ne sait pas) (%)



Légende

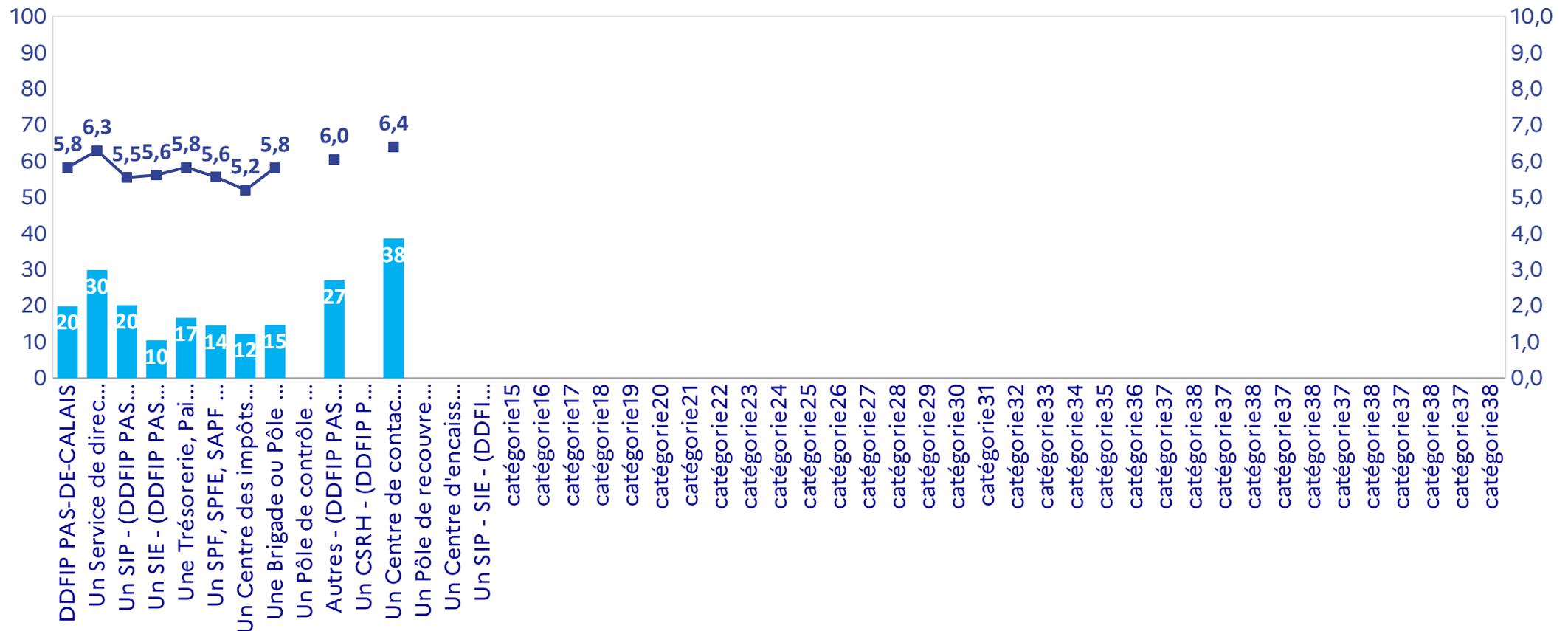
DR-DDFIP (CAT.1)



DGFIP

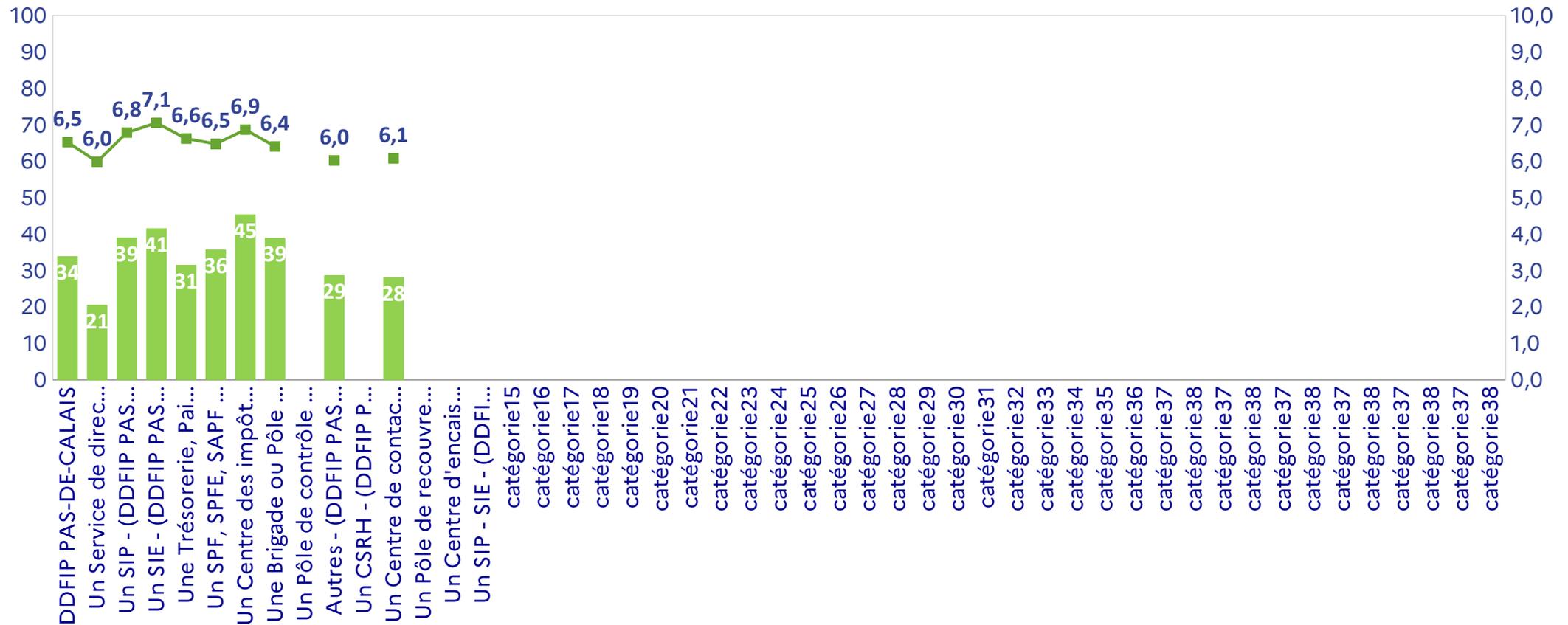
# Qualité de vie au travail - détail

Sur une échelle de 1 à 10, ma qualité de vie au travail est... ? (1 à 10 + ne sait pas) (%)



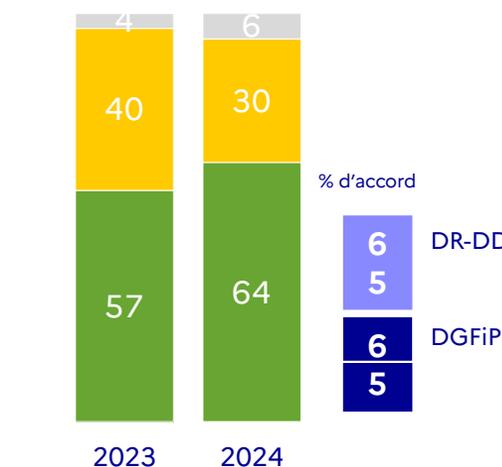
# Quantité de stress au travail - détail

Sur une échelle de 1 à 10, la quantité de stress lié à mon travail est... ? (1 à 10 + ne sait pas) (%)



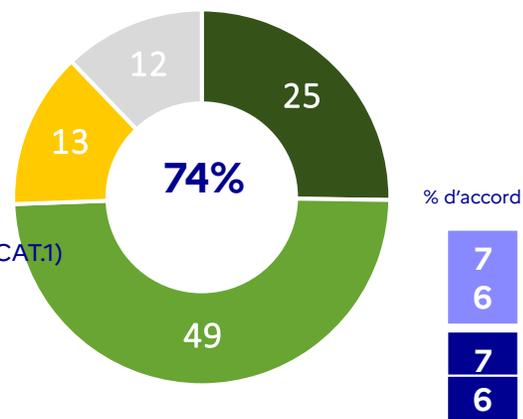
# Respect et confiance

Je me sens respecté(e) dans mon travail (%)



■ ne sait pas  
■ pas d'accord  
■ d'accord

Mon manager me fait confiance (%)



■ tout à fait d'accord  
■ plutôt d'accord  
■ Pas d'accord  
■ Ne sait pas

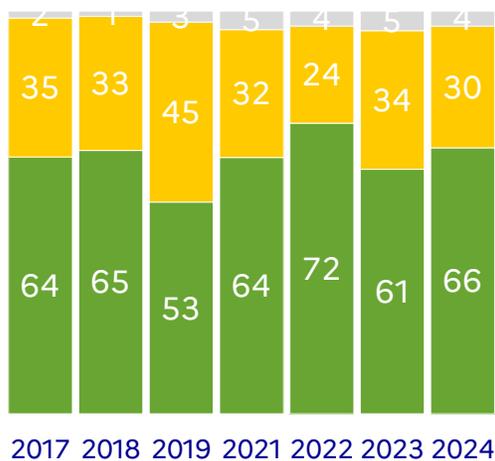
■ Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points    **XX** Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès  
■ Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points    **XX** Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

%	Respect		Confiance
	2024	Vs. 2023	2024
DDFIP PAS-DE-CALAIS	64	7	74
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	<b>74</b>	-2	<b>82</b>
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	<b>55</b>	<b>11</b>	70
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	<b>52</b>	-2	71
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	69	5	73
Un SPF, SPFE, SAPF - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	<b>54</b>	-5	78
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDIF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	<b>52</b>	7	77
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCRP, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	68	<b>16</b>	81
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	66	<b>8</b>	75
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	58	<b>-12</b>	70

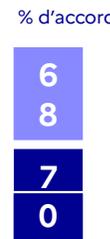
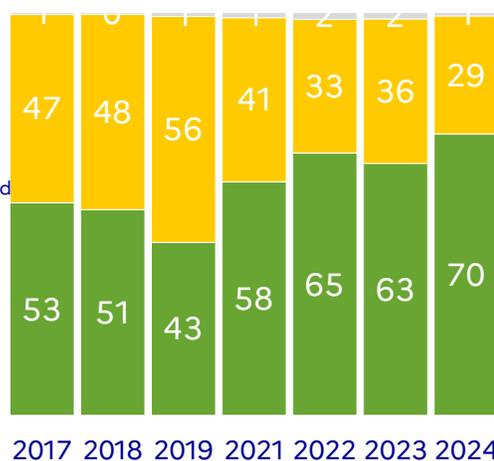
# Conditions de travail

Je suis satisfait(e) de... ? (%)

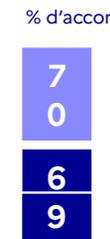
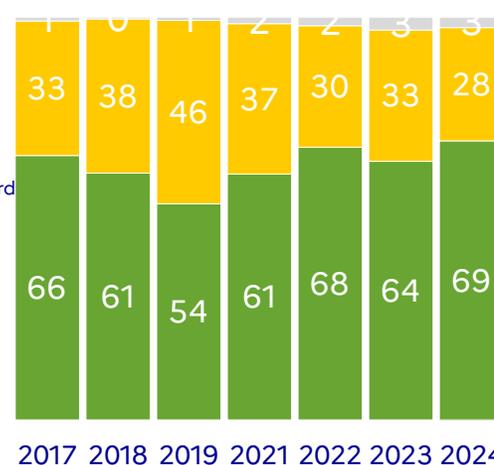
L'équilibre entre ma vie privée et ma vie prof



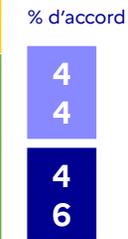
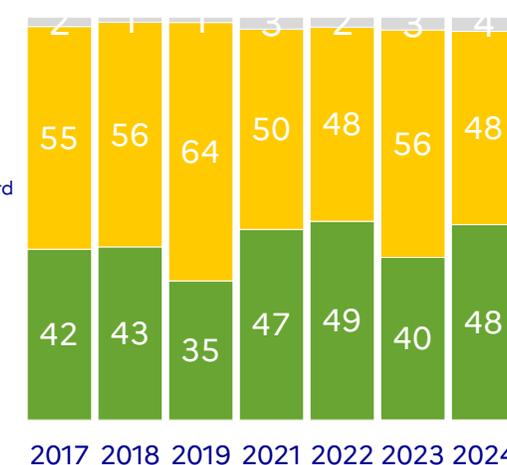
Mes conditions matérielles de travail



L'ambiance de travail



Ma charge de travail



- ne sait pas
- pas d'accord
- d'accord

ⓘ Dans le détail, comment vos agents perçoivent-ils l'équilibre vie privée / prof., l'ambiance de travail, leurs conditions de travail et la gestion de la charge ?

# Conditions de travail - détail

%	Satisfait(e) de l'équilibre		Satisfait(e) des conditions matérielles de travail		Satisfait(e) de l'ambiance		Satisfait(e) de la charge de travail	
	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	66	5	70	7	69	5	48	8
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	75	-1	85	1	74	-2	60	1
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	56	7	63	8	64	16	49	12
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	67	9	51	0	69	0	30	-18
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	69	3	75	5	69	1	51	17
Un SPF, SPFE, SAPF - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	65	9	74	14	68	4	52	15
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDIF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	58	1	63	-6	73	2	19	-17
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCR, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	67	2	56	18	73	9	64	23
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	64	18	64	7	73	-4	45	16
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	71	5	88	-3	66	-8	51	-5

Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points
  Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points

XX Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès
 XX Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

# 5.

**Observatoire  
Interne 2024**

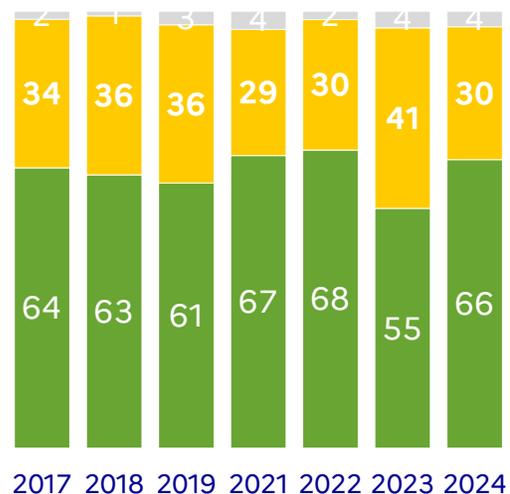
## **Développement**

Accomplissement,  
reconnaissance et évolution

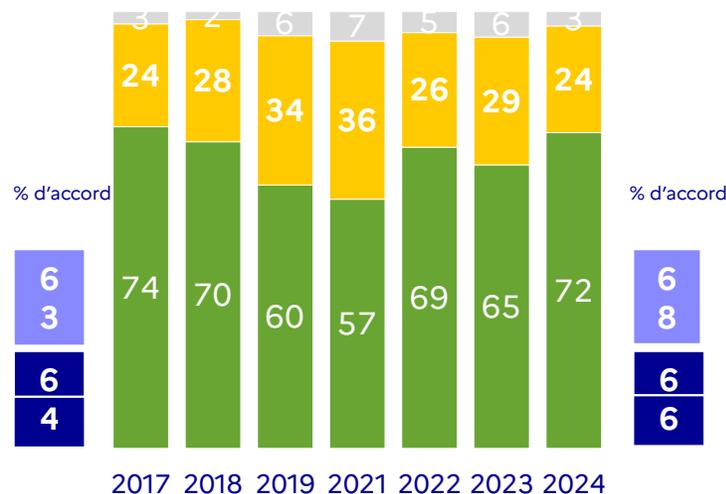
# Contenu du travail et formation

- Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points
- Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points
- XX Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès
- XX Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

Je suis satisfait(e) du contenu de mon travail (%)



Je suis satisfait(e) des possibilités de formation (%)



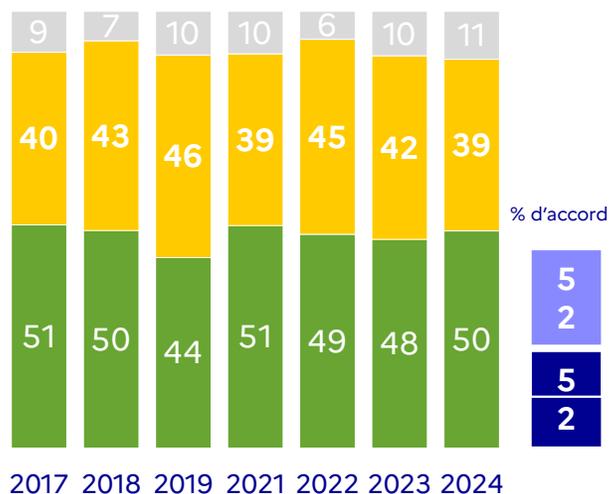
- ne sait pas
- pas d'accord
- d'accord

%	Contenu du travail		Possibilités de formation	
	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	66	11	72	7
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	71	0	68	-3
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	<b>58</b>	18	73	4
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	60	3	69	13
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	65	10	72	8
Un SPF, SPFE, SAPF - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	<b>79</b>	20	67	11
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDIF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	63	5	71	14
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCR, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	<b>75</b>	12	<b>64</b>	5
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	59	-4	68	-1
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	<b>82</b>	13	<b>95</b>	10

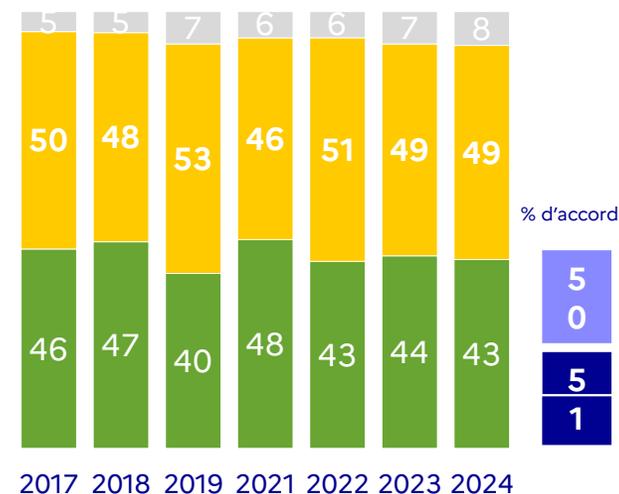
# Développement des équipes

■ Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points   
 XX Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès  
■ Ecart %

Mon manager s'investit dans le développement de mes compétences (%)



Mon manager me dit régulièrement ce qu'il pense de la qualité et de l'efficacité de mon travail (%)



■ ne sait pas    ■ pas d'accord  
■ d'accord

	Manager s'investit dans le développement des compétences		Manager fait un retour régulier sur la qualité et l'efficacité de mon travail	
	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	50	2	43	-1
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	50	-5	51	-8
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	46	6	36	6
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	55	4	48	1
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	48	-3	43	2
Un SPF, SPFE, SAPF - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	45	0	26	2
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDIF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	51	18	39	-7
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCR, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	50	-9	49	-13
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	48	7	35	6
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	74	21	62	-1

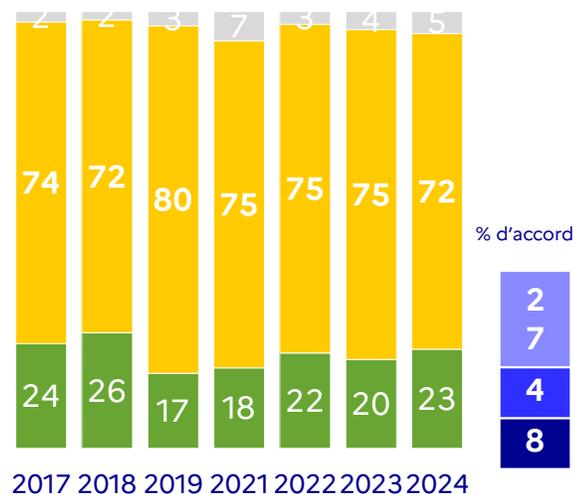
# Possibilités d'avancement, Promotions

Au sein de ma Direction, les promotions sont réalisées sur la base de facteurs objectifs comme l'expérience, le mérite individuel ou la performance (%)



■ ne sait pas  
■ pas d'accord  
■ d'accord

Je suis satisfait(e) des possibilités d'avancement, de promotion (%)

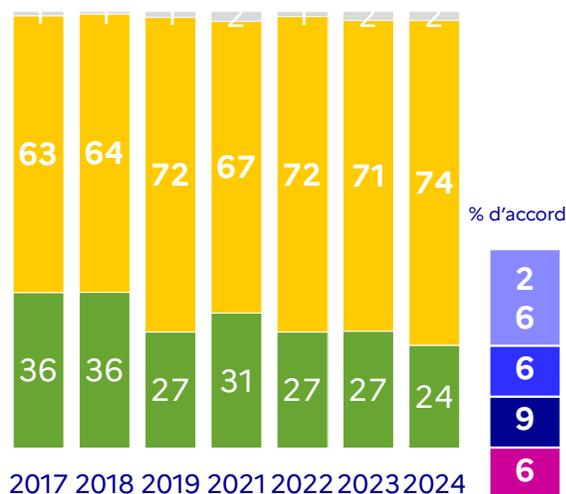


■ Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points    XX Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès  
■ Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points    XX Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

%	Promotions réalisées sur la base de facteurs objectifs		Satisfait(e) des possibilités d'avancement / de promotion	
	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	18	2	23	2
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	21	-4	27	2
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	14	-3	21	10
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	9	-2	19	-6
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	18	0	21	-5
Un SPF, SPFE, SAPF - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	21	2	12	-6
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDIF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	29	17	20	12
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCR, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	15	4	23	2
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	16	12	20	11
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	25	13	35	2

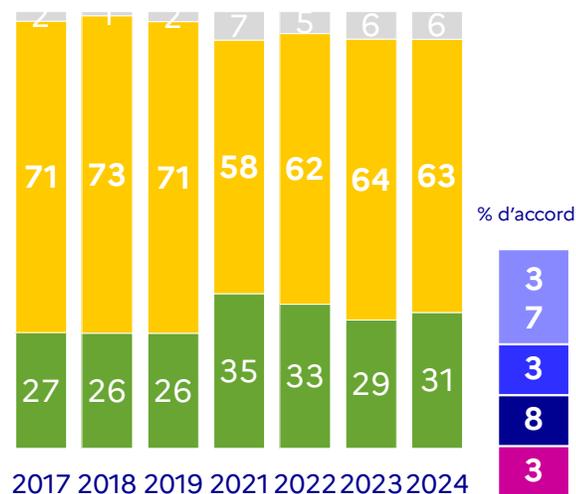
# Reconnaissance

Je suis satisfait(e) de ma rémunération (%)



■ ne sait pas ■ pas d'accord  
■ d'accord

Je me sens reconnu(e) et valorisé(e) dans mon travail (%)



■ Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points    XX Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès  
■ Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points    XX Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

%	Rémunération		Reconnu(e) et valorisé(e)	
	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	24	-3	31	2
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	32	-3	44	-1
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	26	1	33	10
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	15	-5	20	-6
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	27	-3	28	-2
Un SPF, SPFE, SAPF - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	18	-13	25	8
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDIF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	10	-7	16	-2
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCR, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	23	3	27	-9
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	19	7	32	8
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	29	-17	47	-2

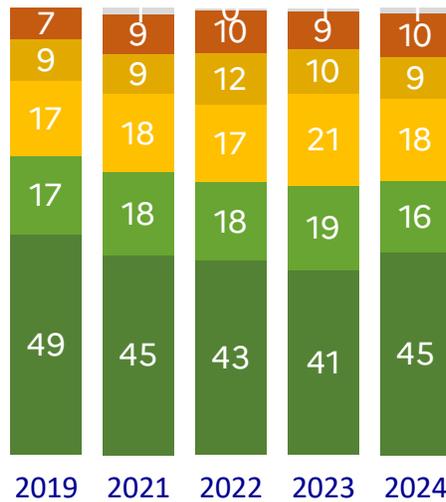
6.

**Observatoire  
Interne 2024**

## **Questions spécifiques**

# Fréquence de contact avec les usagers

Dans mon travail actuel, je suis en contact avec les usagers (au guichet, téléphone, internet, rendez-vous)...



- ne sait pas
- jamais
- rarement
- de temps en temps
- souvent
- tous les jours

% Tous les jours + Souvent



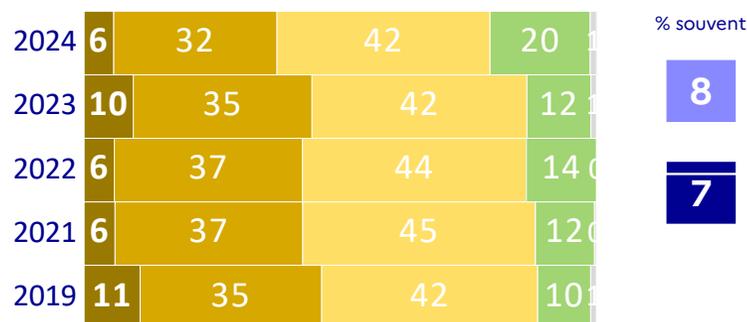
- Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points
- Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points
- XX Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès
- XX Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

% tous les jours + souvent	Dans mon travail actuel, je suis en contact avec les usagers	
	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	61	1
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	16	-6
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	90	5
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	82	2
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	57	-1
Un SPF, SPFE, SAPF - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	40	12
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDIF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	78	-6
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCR, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	61	6
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	57	4
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	98	1

# Difficultés au quotidien – notamment face aux incivilités

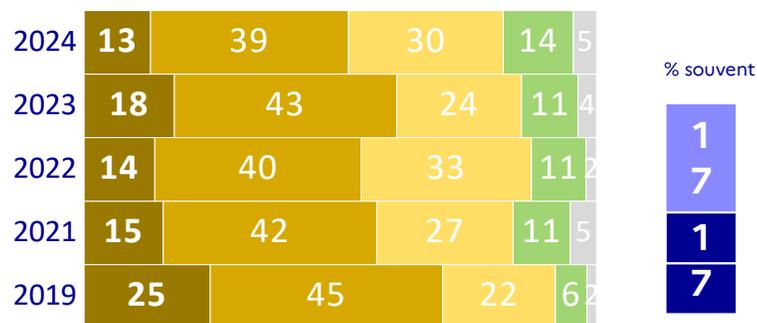
Il m'arrive souvent, de temps en temps, rarement ou jamais... ? (%)

D'être confronté(e) à des usagers agressifs ou incivils  
(aux agents au contact avec les usagers)



■ souvent ■ de temps en temps ■ rarement ■ jamais ■ ne sait pas

Le sentiment de ne pas pouvoir faire face...

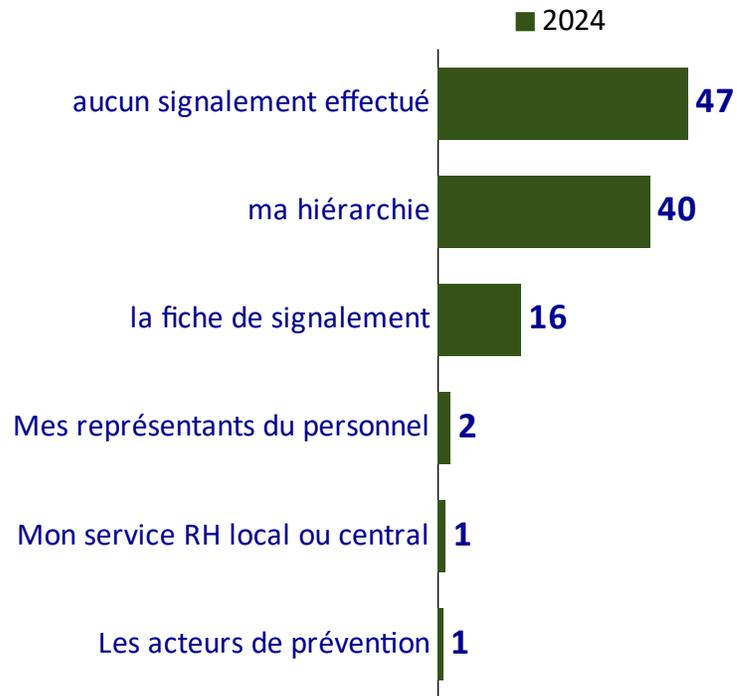


■ Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points    XX Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès  
■ Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points    XX Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

% Souvent	Confronté(e) à des usagers agressifs ou incivils		Le sentiment de ne pas pouvoir faire face...	
	2024	Vs. 2023	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	6	-4	13	-5
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	0	-6	9	3
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	15	-3	17	-2
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	7	3	12	-10
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	1	-2	15	-10
Un SPF, SPFE, SAPF - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	0	0	9	-8
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDIF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	2	-2	19	-4
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCR, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	6	0	16	2
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	6	-17	14	2
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	9	-32	0	-5

# Face aux agressions et incivilités...

(aux agents confronté(e) à des usagers agressifs ou incivils)  
 Comment l'avez-vous signalé ? (deux réponses possibles)

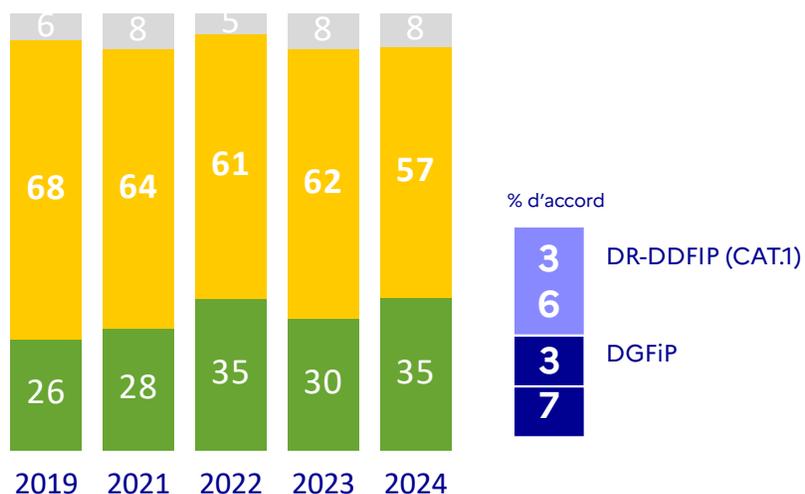


(A tous) Face aux agressions et aux incivilités, la DGFIP adopte une politique de tolérance zéro. Les mesures juridiques, matérielles et organisationnelles annoncées par le Directeur général dans son message Ulysse du 28 septembre 2023 vont-elles dans le bon sens ?



# Accompagnement

Je me sens accompagné(e)  
dans mon parcours  
professionnel (%)

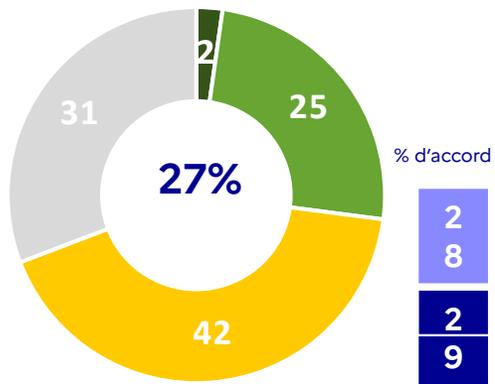


- Ecart négatif vs. 2023 de plus de 7 points
- Ecart positif vs. 2023 de plus de 7 points
- XX Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès
- XX Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

% d'accord	Accompagnement parcours professionnel	
	2024	Vs. 2023
DDFIP PAS-DE-CALAIS	35	5
Catégorie A (hors A+) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	38	5
Catégorie A+ - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	54	7
Catégorie B - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	29	-1
Catégorie C - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	38	14

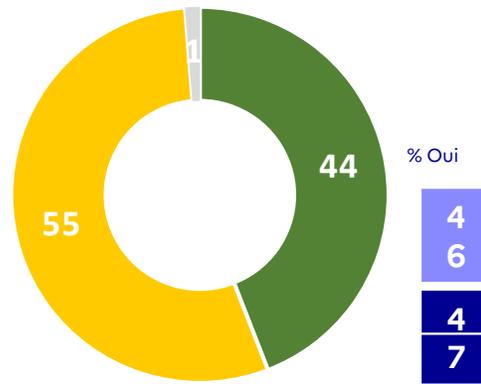
# Perspectives de Mission et Connaissance des Objectifs

Le cadre d'objectifs et de moyens (C.O.M.) 2023-2027 m'aide à mieux voir les perspectives données à mes missions



- tout à fait d'accord
- plutôt d'accord
- pas d'accord
- ne sait pas

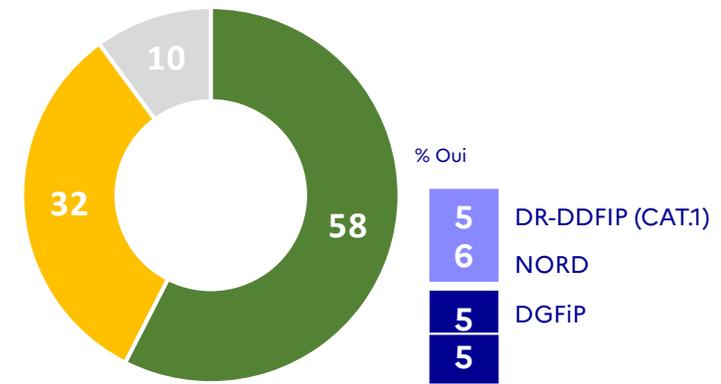
Je connais les objectifs fixés à mes missions dans le C.O.M. 2023-2027 ?



- oui
- non
- ne sait pas

(aux personnes connaissant les objectifs fixés)

Connaissez-vous les actions mises en œuvre dans votre service pour les atteindre ?

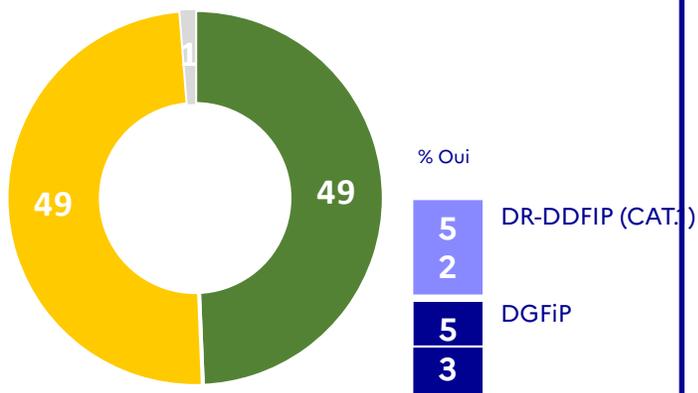


- oui
- non
- service non concerné par des mesures à mettre en œuvre

Service	% Oui
DR-DDFIP (CAT.1)	5
NORD	6
DGFIP	5

# Interactions avec le Service RH

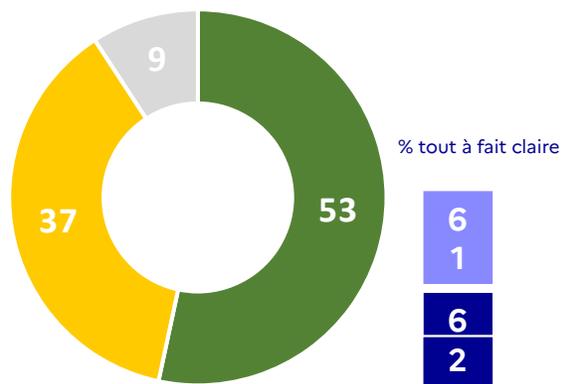
Avez-vous posé une question relative aux ressources humaines ces 12 derniers mois?



- oui
- non
- ne sait pas

(aux agents ayant posé une question relative aux RH)

Que pensez-vous de la clarté de la réponse obtenue ?



- tout à fait claire
- certains points restent à éclaircir
- le reste en attente d'une réponse

Quel(s) service(s) RH avez-vous interrogé ? (plusieurs réponses possibles)

