

Indicateur n° 6 - Le taux de télétravailleurs augmente (↗)

TBVS 2020	TBVS 2021		TBVS 2022	
-	-	53,54 %	↗ 47,75 % par rapport à 2021	79,11 %

Indicateur n° 7 - Le taux de rotation des agents est globalement stable (→)

TBVS 2020	TBVS 2021		TBVS 2022	
14,29 %	↘ -14,35% par rapport à 2020	12,24 %	→ +0,16 % par rapport à 2021	12,26 %

Indicateur n° 8 – le taux d’absentéisme pour maladie augmente (↗)

TBVS 2020	TBVS 2021		TBVS 2022	
5,18 %	↘ -14,09 % par rapport à 2020	4,45 %	↗ +18,20 % par rapport à 2021	5,26 %

Indicateur n° 9 – Le nombre d’emplois non pourvus continue d’augmenter (↗)

TBVS 2020	TBVS 2021		TBVS 2022	
27	↗ +59,26 % par rapport à 2020	43	↗ +27,91 % par rapport à 2021	55

Indicateur n° 10 – Le nombre de fiche de signalement interne augmente (↗)

TBVS 2020	TBVS 2021		TBVS 2022	
4	↘ -100% par rapport à 2020	0	↗	3

Indicateur n° 11 – Le taux de recours à l’entretien professionnel en CAPL continue d’augmenter (↗)

TBVS 2020	TBVS 2021		TBVS 2022	
0,07 %	↗ +414,29% par rapport à 2020	0,36 %	↗ +61,11 % par rapport à 2021	0,58 %

Pour 2022, 8 recours en CAPL ont été déposés sur 6 structures différentes (en 2021, il s’agissait de 6 recours sur 5 structures).

3 recours d'inspecteurs à la BDV de Boulogne, à la division des domaines de la Direction, au SIP de Lens ; 3 recours de contrôleurs au SIE de Calais, au PCR de Boulogne, au SIE de Béthune et 2 recours d'agents au SIP de Lens.

#### BILAN :

Des services se distinguent au regard de certaines catégories d'indicateurs :

- Les indicateurs de présentéisme de la Direction sont élevés : 1 349,50 jours mis en CET en 2022 (moyenne de 6,06 par agent) ; 135 écrêtements pour 388,78 heures (soit 0,61 écrêtements pour 1,74 heures en moyenne par agent).
- Un indicateur de présentéisme du SDIF est important : 258,50 jours mis en CET en 2022 (soit une moyenne de 6,77 par agent).
- Les indicateurs de présentéisme du SIP de ST OMER sont marqués : 156,50 jours mis en CET (soit une moyenne de 6,52 par agent) ; 19 écrêtements pour 82,07 heures (soit une moyenne par agent de 0,79 écrêtements pour 3,42 heures).
- Le SIP de LENS connaît un absentéisme important : 67 congés maladie de courte durée (moyenne de 1,18 par agent) ; 244,50 jours mis en CET (soit une moyenne de 4,29 par agent) ; 40 écrêtements représentant 43,32 heures (soit une moyenne par agent de 0,70 écrêtements pour 0,76 heures).
- Le centre de contact de LENS connaît également un absentéisme important : 50 jours de congés maladie de courte durée (moyenne de 1,08 par agent) ; 123 jours mis en CET (soit 2,65 en moyenne par agent).

Certains services dont les indicateurs étaient particulièrement dégradés en 2021 présentent une amélioration en 2022. Ainsi :

- Le PCE de BOULOGNE : le nombre de jours mis en CET qui avait augmenté de 57 % entre 2020 et 2021 a diminué de 51 % en 2022. De plus, le nombre d'écrêtement a considérablement chuté passant d'une augmentation en 2021 à hauteur de 167 %, à une diminution en 2022 à hauteur de 58%. Le volume horaire écrêté a également diminué de 49 %.
- Le SGC de ST OMER : le nombre de jours mis en CET qui avait augmenté de 77 % entre 2020 et 2021 a diminué en 2022 de 60% (passant ainsi de 8,53 en moyenne par agent à 3,41).

---

#### Point 6 : présentation des résultats de l'observatoire interne 2023

---

L'enquête IPSOS diligentée par la DGFIP en début d'année 2022 au titre de l'observatoire interne aurait pour but de connaître et analyser le ressenti des agents du Pas-de-Calais.

##### 1) Principaux résultats

Le taux de participation progresse de 2 points pour s'élever à 36 % : 519 agents ont répondu à l'enquête (contre 498 agents en 2022) avec une participation accrue des contrôleurs.

Cependant, la participation reste inférieure à la moyenne nationale (38%) et se situe également en deçà du seuil de 40 % fixé par IPSOS garantissant la représentativité des réponses. Les résultats doivent donc être analysés avec précaution.

##### Réseau de Proximité.

La dégradation des résultats des PCE et des SPFE , observée en 2022, se poursuit. Les résultats des SIP et du SDIF sont en repli dans un contexte de réorganisation des missions pour ces structures.

A contrario, les résultats des SGC se maintiennent, à l'exception de la question dédiée au contenu du travail, et les premiers résultats pour le Centre Contact de Lens sont globalement positifs.

Ce sujet est fastidieux, pour des infos plus détaillées, veuillez nous contacter

# Etat d'esprit des équipes

XX Résultat sur les qualificatifs positifs > de 7 points vs. le niveau d'accès  
 Résultat sur les qualificatifs négatifs < de 7 points vs. le niveau d'accès

XX Résultat sur les qualificatifs positifs < de 7 points vs. le niveau d'accès  
 Résultat sur les qualificatifs négatifs > de 7 points vs. le niveau d'accès

%	Motivé(e)	Confiant(e)	Enthousiaste	Heureux(se)	Inquiet(e)	Désabusé(e)	Fatigué(e)	En colère
DDFIP PAS-DE-CALAIS	14	4	3	3	50	44	40	19
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	25	9	9	5	46	31	39	13
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	8	3	1	0	52	48	34	21
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	13	5	3	2	54	51	29	24
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	12	4	2	4	51	42	41	16
Un SPF, SPFE, SAPF - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	8	4	4	0	52	51	42	20
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDIF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	24	0	0	0	58	38	41	22
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCR, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	14	0	0	2	52	48	28	29
Un Pôle de contrôle et d'expertise (PCE) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	8	0	4	0	53	67	53	39
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	22	10	10	5	45	41	61	9
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	19	7	6	3	38	37	50	17

# Etat d'esprit des équipes

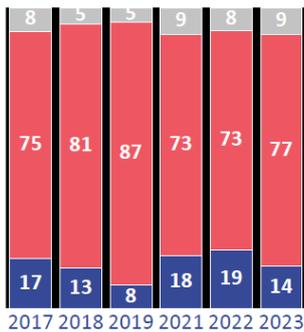
XX Résultat sur les qualificatifs positifs > de 7 points vs. le niveau d'accès  
 Résultat sur les qualificatifs négatifs < de 7 points vs. le niveau d'accès

XX Résultat sur les qualificatifs positifs < de 7 points vs. le niveau d'accès  
 Résultat sur les qualificatifs négatifs > de 7 points vs. le niveau d'accès

%	Motivé(e)	Confiant(e)	Enthousiaste	Heureux(se)	Inquiet(e)	Désabusé(e)	Fatigué(e)	En colère
DDFIP PAS-DE-CALAIS	14	4	3	3	50	44	40	19
Catégorie B - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	9	4	3	1	52	46	38	26
Catégorie C - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	12	3	2	4	59	44	40	12
Catégorie A+ - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	35	6	8	2	22	27	40	6
Catégorie A (hors A+) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	19	5	6	4	47	47	42	20

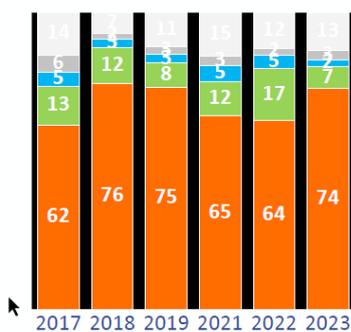
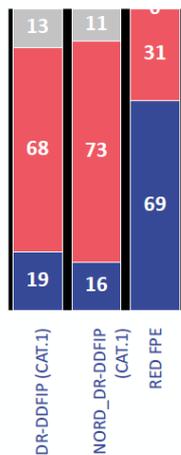
## Evolution de la direction et rythme de changement :

Ma Direction évolue dans le bon sens ? (%)



■ ne sait pas ■ non  
 ■ oui

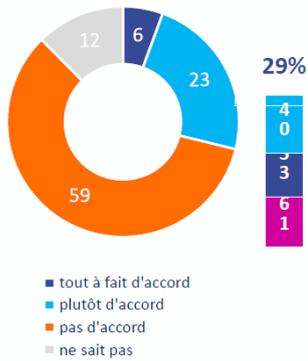
Le rythme du changement au sein de ma Direction me semble aujourd'hui...? (%)



■ ne sait pas ■ pas de changement  
 ■ trop lent ■ comme il faut  
 ■ trop rapide

## on recommande la DGFIP :

Je recommande volontiers [ma Direction] en tant qu'employeur à des proches ou connaissances (%)



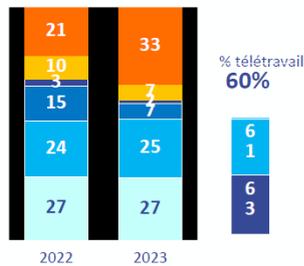
%	Recommandation employeur
	DDFIP PAS-DE-CALAIS
29	
21	Catégorie B - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)
27	Catégorie C - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)
51	Catégorie A+ - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)
41	Catégorie A (hors A+) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)

## TELETRAVAIL :

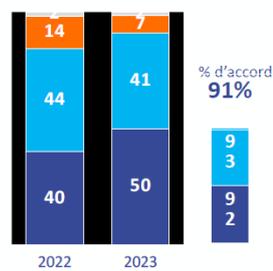
XX NORD\_DDFIP (CAT.1) XX DDFIP (CAT.1)

■ Ecart négatif vs. 2022 de plus de 7 points XX Résultat inférieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès  
 ■ Ecart positif vs. 2022 de plus de 7 points XX Résultat supérieur de plus de 7 points vs. le niveau d'accès

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)



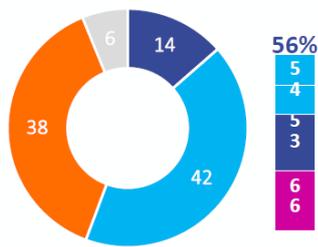
- Je ne fais pas de télétravail pour une autre raison
- Je ne fais pas de télétravail parce que mon activité ne peut pas être télétravaillée
- Je télétravaille quatre ou cinq jours par semaine (disposition dérogatoire)
- Je télétravaille trois jours par semaine
- Je télétravaille deux jours par semaine
- Je télétravaille une demi-journée à une journée par semaine
- tout à fait d'accord
- plutôt d'accord
- pas d'accord
- ne sait pas

% d'accord	Télétravail		Bilan positif	
	2023	Vs. 2022	2023	Vs. 2022
DDFIP PAS-DE-CALAIS	60	-9	91	+7
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	76	-2	98	+13
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	47	-20	81	-1
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	61	-12	100	+14
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	54	-7	90	+2
Un SPF, SPFE, SAFP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	54	-14		
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	78			
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCRFP, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	70	-9	87	+1
Un Pôle de contrôle et d'expertise (PCE) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	67	-18		
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	74			
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	42	-11		

% d'accord	Télétravail		Bilan positif	
	2023	Vs. 2022	2023	Vs. 2022
DDFIP PAS-DE-CALAIS	60	-9	91	+7
Femme - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	66	-8	91	+6
Homme - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	52	-11	90	+8

## COHESION DES EQUIPES ET CAPACITE A TRAVAILLER ENSEMBLE :

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



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



NORD\_DDFIP (CALI)



D&DDEUR (C&L)

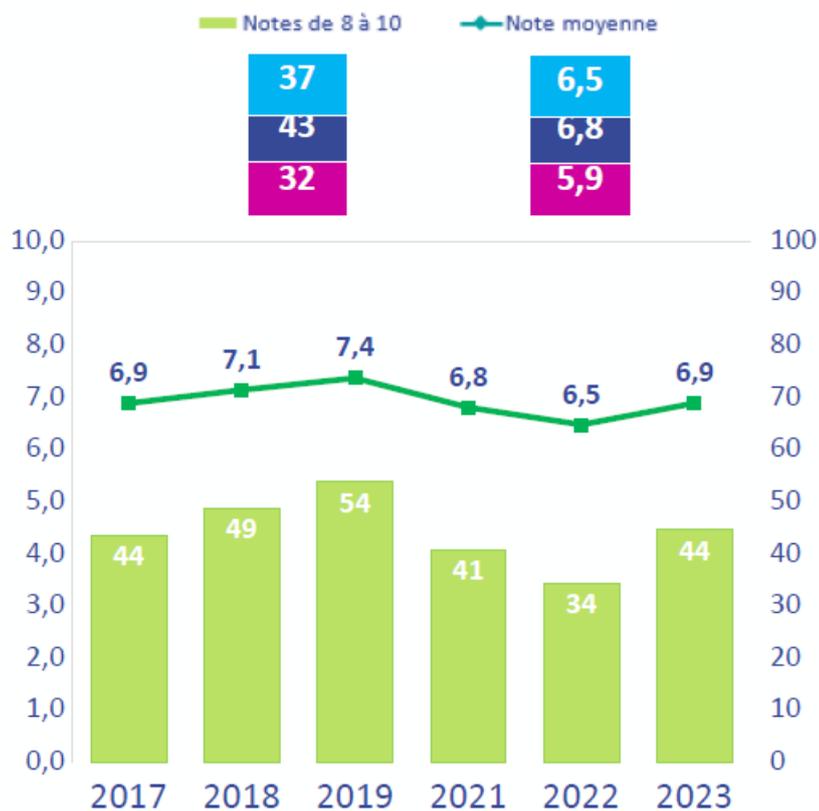


ERE

% d'accord	Manager fait bien travailler les gens ensemble et veille à la cohésion
DDFIP PAS-DE-CALAIS	56
Un Service de direction - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	67
Un SIP - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	45
Un SIE - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	61
Une Trésorerie, Paierie, Recette des Finances (SGC & DCL) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	57
Un SPF, SPFE, SAPF - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	34
Un Centre des impôts fonciers et missions topographiques (CDIF, SDIF, PELP, PTGC...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	50
Une Brigade ou Pôle de contrôle fiscal (BDV, BCR, BCFI, PCR, Brigade de vérification...) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	63
Un Pôle de contrôle et d'expertise (PCE) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	53
Un Centre de contact - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	53
Autres - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	64

## STRESS LIE AU TRAVAIL

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



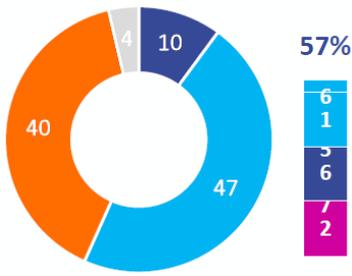
Stress au travail :

- A + : 6,8, A : 6,7, B : 7,0, C : 6,8 ;

- SIP : 7,5, PCE : 7,2, SDIF : 7,2, SGC-trésorerie : 7,1, SPFE : 6,9

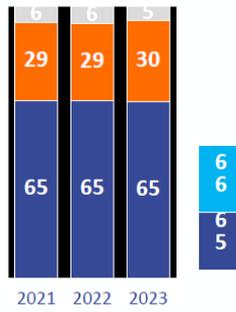
## RESPECT ET ECOUTE

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



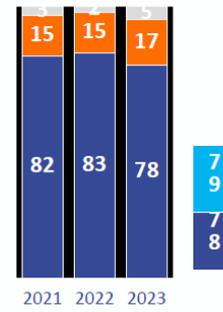
- tout à fait d'accord
- plutôt d'accord
- pas d'accord
- ne sait pas

Mon manager est à l'écoute..... (%)



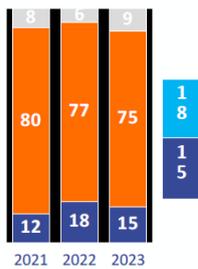
- ne sait pas
- pas d'accord
- d'accord

Dans ma structure / mon service, les agents sont bien accueillis et intégrés, quels que soient leurs parcours et profils. (%)

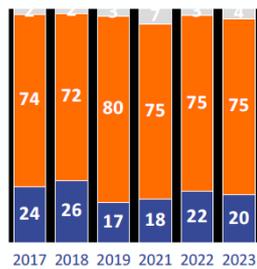


## PROMOTIONS :

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



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



■ NORD PAS-DE-CALAIS

■ PAS-DE-CALAIS

■ ne sait pas ■ pas d'accord

■ Ecart négatif vs. 2022 de plus de 7 points  
■ Ecart positif vs. 2022 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

%E	Promotions réalisées sur la base de facteurs objectifs		Satisfait(e) des possibilités d'avancement / de promotion	
	2023	Vs. 2022	2023	Vs. 2022
DDFIP PAS-DE-CALAIS	15	-2	20	-1
Catégorie B - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	11	-8	16	-6
Catégorie C - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	12	=	17	+2
Catégorie A+ - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	41	+2	41	+6
Catégorie A (hors A+) - (DDFIP PAS-DE-CALAIS)	19	+4	27	=

Point 7 : présentation du règlement intérieur du centre de contact

Article 2 – Pour l’application du présent règlement, l'agent choisit sa durée hebdomadaire de travail en optant pour l'un des quatre modules individuels de temps de travail :

Durée hebdomadaire <sup>1</sup>	Durée quotidienne	Nombre de jours ARTT	Congés annuels	Total (journée de solidarité déduite)
36 h 12	7 h 14	0	32	31
37 h 30	7 h 30	8	32	39
38 h 00	7 h 36	11	32	42
38 h 30	7 h 42	13	32	44

Les obligations horaires hebdomadaires et quotidiennes de travail des agents à temps partiel sont définies comme suit :

Quotité de travail	Heures de base	Heures réduites	Nombre de jours travaillés par semaine							
			5 jours	4,5 jours	4 jours	3,5 jours	3 jours	2,5 jours		
90	36 h 12	32 h 35	6 h 31	7 h 14						
90	37 h 30	33 h 45	6 h 45	7 h 30						
90	38 h 00	34 h 12	6 h 50	7 h 36						
90	38 h 30	34 h 39	6 h 56	7 h 42						
80	36 h 12	28 h 58	5 h 47	6 h 26	7 h 14					
80	37 h 30	30 h 00	6 h 00	6 h 40	7 h 30					
80	38 h 00	30 h 24	6 h 05	6 h 45	7 h 36					
80	38 h 30	30 h 48	6 h 10	6 h 51	7 h 42					
70	36 h 12	25 h 20			6 h 20	7 h 14				
70	37 h 30	26 h 15			6 h 34	7 h 30				
70	38 h 00	26 h 36			6 h 39	7 h 36				
70	38 h 30	26 h 57			6 h 44	7 h 42				
60	36 h 12	21 h 43				6 h 12	7 h 14			
60	37 h 30	22 h 30				6 h 26	7 h 30			
60	38 h 00	22 h 48				6 h 31	7 h 36			
60	38 h 30	23 h 06				6 h 36	7 h 42			
50	36 h 12	18 h 06						6 h 02	7 h 14	
50	37 h 30	18 h 45						6 h 15	7 h 30	
50	38 h 00	19 h 00						6 h 20	7 h 36	
50	38 h 30	19 h 15						6 h 25	7 h 42	

Période normale d’activité :

Jours ouvrés	Horaires d'accessibilité au public
Lundi	De 8h30 à 19h00
Mardi	De 8h30 à 19h00
Mercredi	De 8h30 à 19h00
Jeudi	De 8h30 à 19h00
Vendredi	De 8h30 à 19h00

Période de pic d’activité :

Jours	Horaires d'accessibilité au public
Lundi	De 8h30 à 22h00
Mardi	De 8h30 à 22h00
Mercredi	De 8h30 à 22h00
Jeudi	De 8h30 à 22h00
Vendredi	De 8h30 à 22h00
Samedi	De 9h00 à 19h00

Les agents appelés à travailler jusqu'à 22h00 sont choisis par priorité parmi ceux qui font partie de l'équipe à horaires variables décalés.

S'il n'y a pas suffisamment d'agents en horaires variables décalés pour assurer une présence suffisante en plage horaire élargie, des agents en horaires variables classiques peuvent être appelés à travailler jusqu'à 22h00, dans le cadre du planning établi par le chef de service.

Tous les agents, qu'ils soient en horaires variables classiques ou décalés, peuvent être appelés à assurer une vacation du samedi.

Le samedi :

Les agents concernés travaillent, soit de 8h55 à 14h05, soit de 13h55 à 19h05, qu'ils soient à temps plein ou à temps partiel.

Quel que soit le module horaire de l'agent, la durée de la vacation qu'il effectue le samedi est comptabilisée comme la durée quotidienne de référence.

Afin de permettre aux agents de bénéficier d'un repos de deux jours, les agents travaillant le samedi ne travaillent pas le lundi.

Pour plus de détails : nous contacter

Nous ne pouvons que constater que 22 heures est une heure tardive même si elle est ponctuelle.

---

#### Point 8 : Questions diverses

---

Question de l'UNSA : la retraite progressive, l'administration locale a-t-elle prévu les moyens de faire face aux demandes ?

quels seront ces moyens ?

La direction ne fait que de la restitution d'informations pour le moment. Les éléments dont elle dispose figurent dans la FAQ.

Elle doit participer à un visio conférence avec les services RH cette semaine.