

DOSSIER DE PRÉSENTATION

MISE EN PLACE DES ACCUEILS DE PROXIMITÉ ACTUALISATION AU 01/01/23

1. LA DESCRIPTION DU PROJET

1.1 PRÉSENTATION DU PROJET

Dans le cadre du nouveau réseau de proximité, la présence de la DGFIP dans les territoires se manifestera par des structures de plein exercice, par des permanences au sein des Espaces France Services (EFS), ou encore au sein d'espaces publics (permanences en mairies ou tout autre lieu mutualisé).

Le partenariat qu'entend nouer la DGFIP avec les Espaces France Services est à la fois constructif et pragmatique. Il implique des formes de participation adaptées aux circonstances, au regard des besoins des usagers et des autres formes de présence de proximité de la DGFIP sur les territoires concernés.

Le partenariat de la DGFIP dans les espaces France Services se traduit de la façon suivante :

- l'accueil de premier niveau est assuré par l'animateur lui-même (préalablement formé par la DGFIP), avec si possible une réponse à l'utilisateur ;
- à défaut, une mise en relation avec un agent de la DGFIP sera organisée. Elle se fait en temps réel ou différé (RDV téléphonique, physique ou vidéo, dans l'EFS ou dans un service DGFIP). Par ailleurs, un référent DGFIP doit être désigné pour chaque EFS, afin que l'agent polyvalent de la EFS puisse le joindre pour obtenir une réponse, en particulier dans les cas urgents ou de blocage administratif ;
- une permanence physique ou par visio-conférence peut être organisée si elle paraît répondre à un besoin local. Seule la désignation d'un référent et la formation de l'agent d'accueil sont requis pour tous les espaces France Services ;
- il est également possible, de continuer à proposer, à titre optionnel et si le besoin local est avéré dans le contexte de paiement de proximité auprès des buralistes, un moyen de paiement (de type terminal de paiement électronique entre les mains d'un agent de la DGFIP) pour venir compléter le socle de services.

1.2 LES EMPLOIS CONCERNÉS

Les accueils de proximité impactés par des modifications sont les suivants :

- à l'EFS de Lapalisse (modification des horaires) ;
- à l'EFS de Saint Yorre (mis en place à compter du mois d'octobre 2022).

Le tableau ci-dessous liste les EFS et les permanences existantes et prévues.

Liste des EFS et des permanences existantes / prévues				
Commune d'implantation	Nombre animateurs hors DGFIP	Présence DGFIP	Horaires	Agents chargés de la permanence
EFS Bourbon l'Archambault	2	Non (présence d'un CDFP jusqu'au 31/12/21)		
EFS de Dompierre-sur-Besbre	2	Oui sur RDV depuis le 14/09/2021	Mardi après-midi	SIP MOULINS
EFS de Ebreuil	2	Oui sur RDV à/c du 28/09/2021	Jeudi après-midi	SIP VICHY
EFS de Huriel	2	Oui sur RDV depuis juillet 2021	mardi matin	SIP MONTLUÇON
EFS de Lapalisse	2	Oui sur RDV à/c du 09/11/2021	Mardi après-midi	SIP VICHY
EFS du Donjon	1	Oui sur RDV à/c du 04/11/2021	Jeudi après-midi	SIP MOULINS
EFS du Montet	3	Oui sur RDV depuis le 21/09/2021	Jeudi après-midi	SIP MOULINS
EFS de Marcillat-en-Combraille	2	Oui sur RDV depuis le 07/09/2021	Jeudi matin	SIP MONTLUÇON
EFS du Mayet-de-Montagne	2	Oui sur RDV à/c du 28/09/2021	Jeudi après-midi	SIP VICHY
EFS de Montmarault	3	Oui sur RDV à/c du 18/11/2021	Jeudi après-midi	SIP MONTLUÇON
EFS de Vallon en Sully	2	Oui sur RDV à/c du 18/01/2022	1 mardi par mois	SIP MONTLUÇON
EFS de Varennes sur Allier	2	Oui sur RDV à/c du 03/03/2022	Jeudi après midi	SIP VICHY

EFS St Germain des Fossés	2	Oui sur RDV à/c du 12/10/21	mardi après-midi	SIP VICHY
EFS Saint Yorre		Mise en place à/c octobre 22	À définir	SIP VICHY
Bus numérique Bourbon'net	3	non		
Lurcy-Lévis	1	Oui sur RDV à/c de 12/22	mardi matin	SIP Moulins
Jaligny	mairie	non		
Cosne d'Allier	mairie	Oui	1 fois par mois de sep à déc 2021 sur RDV pris par la mairie	SIP Montluçon
Total	31			

2. LA CONDUITE DU PROJET

2.1 LE PILOTAGE DU PROJET

Le pilotage du projet

Le pilotage du projet au niveau national est assuré par un comité de pilotage (COPIL) stratégique sous la présidence du Directeur général avec l'ensemble du comité de direction, des délégués et de la directrice de projet.

Le pilotage opérationnel local est assuré par le directeur du Pôle Assiette de l'impôt, action économique et Domaine. Il s'articule avec la gouvernance des EFS assurée par les services préfectoraux.

La programmation est réalisée par la division des particuliers.

Le calendrier du projet

Phase de concertation	Envoi du projet de la direction locale aux parlementaires, au président du conseil départemental et au représentant de l'association des Maires le 6 juin 2019.	6 juin 2019
	Diffusion du projet et des cartes associées auprès des représentants du personnel et des cadres et agents du réseau	6 juin 2019
	Rencontres avec les élus	02/10/2020 (Varenes) ; 06/10/2020 (Montmarault) ;

		09/10/2020 (Le Montet) ; 14/10/2020 (Dompierre) 10/05/21 et 16/09/21 (Bourbon)
L'état d'avancement du projet	Visite sur site par l'équipe de Direction des structures DGFIP concernées	18/08/2020 (Montmarault) ; 28/08/2020 (Varenes) ; 20/07/21 (Bourbon)
Les étapes	Vote en comité technique local	18/11/2020 21/10/2021 14/03/2022 27/09/2022
	Groupe de travail	-
	Présentation du projet et de l'implantation immobilière de l'accueil de proximité aux responsables de service concernés et aux agents chargés d'y assurer une permanence physique	-
	Mise en place de la permanence	-

2.2 LA COMMUNICATION AUTOUR DU PROJET

Au plan national

Après des personnels concernés	<p>Messages du ministre et du directeur général en ligne sur Ulysse national</p> <p>Ouverture d'un nouvel espace « Nouveau réseau de proximité » sur l'intranet Ulysse national, au sein duquel les agents peuvent trouver les dernières actualités sur le projet, les réponses à leurs questions les plus courantes via des documents « questions/réponses » sur les différents aspects du projet, les cartes des projets ainsi que la liste des référents NRP.</p>
Après des instances du dialogue social	<p>Réunions CT au cours du premier semestre 2019</p> <p>Groupes de travail en septembre 2019 sur la nouvelle organisation du réseau déconcentré SPL, le volet RH du nouveau réseau de proximité et sur la démarche stratégique et le nouveau réseau de proximité.</p> <p>CTR réuni en formation CHS-CT le 20 septembre 2019 afin de présenter la méthode de prise en compte dans les différents projets de réorganisation relatifs au nouveau réseau de proximité des conséquences en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail.</p>

Au plan local

Après des personnels concernés	<p>Mise en place d'un espace pérenne sur l'intranet local, où est déposée toute la documentation utile pour les agents.</p> <p>Ouverture d'une boîte fonctionnelle locale de type</p>
--------------------------------	---

	<p>« nouveaureseau03@dgfip.finances.gouv.fr » où chaque agent peut poser la question de son choix à laquelle le référent NRP est chargé de répondre.</p> <p>Services des Ressources humaines local mobilisé et à la disposition de tout agent désirant évoquer sa situation individuelle au regard du projet et de ses conséquences professionnelles et personnelles pour l'agent.</p>
Après des instances du dialogue social	Le dispositif a été présenté aux représentants du personnel lors de réunion par syndicat en septembre 2020.

2.3 LA PARTICIPATION DES AGENTS

Pour rappel :

Un agent B a été affecté au SIP de Moulins et installé dans les locaux provisoires de l'EFS de Bourbon pour l'accueil des usagers de l'EFS.

2.3 LA MOBILISATION DE RESSOURCES SPECIFIQUES

Le médecin de prévention et l'ISST, acteurs de prévention, seront destinataires de la présente fiche pour leur complète information.

3. CONSÉQUENCES SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL

3.1 LE TRAVAIL RÉEL

→ Conséquences sur l'organisation du travail

Description des modifications dans l'exercice du travail réel¹

Le partenariat de la DGFIP dans les structures France Services se traduit par la mise à disposition physique et non administrative d'agents pour assurer des permanences physiques au sein des structures France Services ou l'accueil sur rendez-vous en visio-conférence, par des agents DGFIP, permettant à l'utilisateur d'obtenir, depuis le point France Services, un accompagnement sur les démarches les plus complexes.

Par ailleurs, des référents métiers locaux (au moins un par implantation France Services) ont été désignés. Ils sont facilement joignables par les animateurs des EFS car dotés de téléphones portables avec des numéros dédiés, pour assurer la résolution des cas les plus urgents ou en situation de blocage administratif sans que l'utilisateur n'ait à se déplacer dans un autre guichet (critère impératif conditionnant la labellisation France Services). Pour les demandes ne pouvant être traitées par l'animateur France Services, elle feront l'objet d'une prise en charge par la

¹ Description des évolutions du processus de travail, de la nature des activités et des évolutions de compétence requises. Mention, le cas échéant, d'un changement dans la chaîne hiérarchique ou d'une nouvelle sectorisation.

DGFIP : prise de RDV, contre-appel téléphonique, et enfin tenue d'un RDV en présentiel (ou en visi conférence) à l'EFS.

Ouverture au public (à distinguer éventuellement selon le type d'accueil (MFS, permanences...))

Date de création	Lieu d'implantation	Horaires d'ouverture au public actuels des EFS
2016	Montmarault	Du Lundi au Jeudi : de 08h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h15 Le Vendredi : de 08h30 à 12h30
2022	Varennes-sur-Allier	lundis, mercredis et vendredis, de 8h30 à 12h. les mardis et jeudis, de 8 h 30 à 12 heures et de 13 h 15 à 16 h 30
2015	Le Montet	Du Lundi au Jeudi : de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 Du Vendredi au Samedi : de 09h00 à 12h00
2017	Dompierre-sur-Besbre	Du Lundi au Jeudi : de 09h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 Le Vendredi : de 09h00 à 12h00
2021	Bourbon l'Archambault (itinérant en bocage bourbonnais)	Du Lundi au Vendredi : de 09h00 à 12h00 de 14h00 à 17h00
	Ébreuil	Du Lundi au Mardi : de 09h00 à 12h00 de 13h30 à 17h00 Le Mercredi : de 09h00 à 12h00 Accueil l'après-midi uniquement sur rendez-vous de 13h30 à 17h. Le Jeudi : de 09h00 à 12h00 de 13h30 à 17h00 Le Vendredi : de 09h00 à 12h00 Accueil l'après-midi uniquement sur rendez-vous de 13h30 à 17h.
	Huriel	Du Lundi au Vendredi : de 08h30 à 12h00 de 14h00 à 17h00
	Lapalisse	Le Lundi : de 10h00 à 12h00 Le Mardi : de 08h00 à 12h00 de 13h30 à 17h30 Le Mercredi : de 10h00 à 12h00 Le Jeudi : de 08h00 à 12h30 de 13h30 à 17h30 Le Vendredi : de 08h00 à 12h00 de 13h30 à 16h30
	Le Donjon	Le Lundi : de 08h30 à 12h00 de 13h30 à 17h00

Date de création	Lieu d'implantation	Horaires d'ouverture au public actuels des EFS
		Accueil sur rendez-vous uniquement. Du Mardi au Jeudi : de 08h00 à 12h30 de 13h15 à 16h45 Le Vendredi : de 08h30 à 12h00 Accueil ouvert uniquement sur rendez-vous.
	Le Mayet-de-Montagne	Du Lundi au Mardi : de 09h00 à 12h00 de 13h00 à 17h00 Le Mercredi : de 09h00 à 12h00 de 14h00 à 18h00 Du Jeudi au Vendredi : de 09h00 à 12h00 de 13h00 à 17h00
	Marcillat-en-Combraille	Du Mardi au Samedi : de 08h30 à 12h00 de 13h30 à 17h30
	France Services « Bourbon'net »- Moulins (itinérant)	Du Lundi au Vendredi : de 09h30 à 15h30
	Saint-Germain-des-Fossés	Le Lundi : de 13h00 à 17h00 Le Mardi : de 08h30 à 12h30 de 13h00 à 17h00 Le Mercredi : de 08h30 à 12h30 Le Jeudi : de 13h00 à 17h00 Le Vendredi : de 08h30 à 12h30
	Vallon-en-Sully France Services postale	Du Lundi au Vendredi : de 09h00 à 12h00 de 14h00 à 16h00 Le Samedi : de 09h00 à 12h00
	Cérilly France Services postale	Du Lundi au Vendredi : de 09h00 à 12h00 de 13h30 à 16h30 Le Samedi : de 09h00 à 12h00
2022	Saint Yorre	Le Lundi : de 09h00 à 12h30 - de 15h30 à 18h30 Le Mardi : de 09h00 à 12h30 - de 13h30 à 16h00 Le Mercredi : de 09h00 à 14h00 Le Jeudi : de 09h00 à 12h30 Le Vendredi : de 09h00 à 12h00
2022	LURCY-LEVIS (Moulins Communauté)	<u>Dans les locaux de la Maison de Pays :</u> lundi, mardi et jeudi de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 mercredi de 09h00 à 12h00.
2022	SOUVIGNY (Moulins Communauté)	<u>Dans les locaux du Centre Social 2, route de Besson :</u> les lundis de 09h00 à 12h00 et de 13h30 à 15h30
2022	NEUILLY-LE-RÉAL	<u>Dans les locaux partagés avec l'agence postale</u>

Date de création	Lieu d'implantation	Horaires d'ouverture au public actuels des EFS
	(Moulins Communauté)	<u>communale</u> : les jeudis de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00
2022	CHEVAGNES (Moulins Communauté)	<u>Dans les locaux de la Mairie</u> : de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00

→ Conséquences sur l'environnement et le cadre de vie des agents

Conditions de restauration

Conditions de restauration

Demande de remboursement des frais de repas au tarif de 17,50€ si déplacement d'agents de la DGFIP.

Parking

Conditions de stationnement

Libre

Modification du trajet domicile-travail

Allongement / Diminution du trajet domicile-travail
Distance kilométrique entre résidence familiale et résidence administrative

En fonction des agents qui assureront la permanence. Les permanences ouvrent droit à remboursement des frais de déplacement sur la base de l'indemnité kilométrique.

3.2 LES AMBIANCES PHYSIQUES DE TRAVAIL²

Point à voir en local en fonction du site choisi pour réaliser l'accueil de proximité

3.3 LE MOBILIER, LES OUTILS ET ÉQUIPEMENTS³

Les agents qui assurent les permanences en mairie disposent d'un ordinateur portable et d'un accès VPN leur permettant de se connecter aux applications nécessaires afin de répondre aux questions des usagers.

4. L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ DES AGENTS

Pour information :

Lieu d'implantation	Effectifs en cible
---------------------	--------------------

² Sont évoquées les conséquences éventuelles notables sur les ambiances physiques de travail (lumineuse, sonore et thermique).

³ Sont évoqués les nouveaux outils, périphériques informatiques, logiciels, mobilier, équipements spécifiques, etc...

Bourbon l'Archambault	1 agent installé dans les locaux de l'EFS de Bourbon
-----------------------	--

4.1 LE DISPOSITIF DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Les agents polyvalents France Services bénéficient d'une formation – effectuée avec le concours du Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) – au premier accueil et à l'accompagnement aux démarches en ligne ainsi qu'une formation des opérateurs et ministères partenaires.

Concrètement, l'agent polyvalent devra avoir reçu une formation de tous les partenaires au cours de la première année, ainsi que les formations «accueil physique et téléphonique et information des usagers», «médiation avec les partenaires» et «accompagnement des usagers à l'utilisation du numérique».

Les animateurs des EFS bénéficient de la part de la DDFiP de l'Allier d'au moins deux réunions d'information par an. Elles se déroulent au moment des campagnes de déclaration des revenus (en avril / mai) et de réception des avis d'impôt sur le revenu et impôts locaux (en septembre). À cette occasion, les nouveautés et fondamentaux de la législation fiscale, les évolutions informatiques des services en ligne et l'organisation du soutien aux EFS (*appels possibles toute l'année aux référents en SIP sur des lignes téléphoniques dédiées, permanences pendant la campagne déclarative*) sont exposés par la Division des particuliers.

Les agents DGFIP qui interviendraient dans ces permanences pourront suivre le cursus de formation des agents d'accueil, si besoin :

- RD 8160 T : conduite de l'entretien en face à face ;
- GFP 6725 T : formation à la gestion des situations délicates et / ou conflictuelles.

4.2 L'ACCOMPAGNEMENT RH INDIVIDUALISÉ

Voir modalités de prise en charge des dépenses de transport supplémentaires pour l'agent si l'exercice de la permanence en accueil de proximité accroît ses déplacements (frais de déplacement classiques ou autre compensation, telle que mise à disposition d'un véhicule de service).

Les accueils en EFS seront réalisés uniquement sur rendez-vous par des agents de la DGFIP.

4.3 LA PRISE EN COMPTE DE SITUATION SOCIALE PARTICULIÈRE

Pour rappel :

Prise en compte de la situation d'un agent B de la trésorerie de Bourbon l'Archambault pour intégrer l'EFS de Bourbon l'Archambault.

Dossier de présentation actualisé au 16/09/2022

Suivi accueil personnalisé sur rendez-vous – EFS - au 30 juin 2022

1 – point sur la mise en place

SIP de rattachement	EFS	date de mise en place	jours de réception sur rendez-vous	horaires
MONTLUÇON (4 EFS)	Huriel	13/07/21	mardi	9h00 à 12h00
	Marcillat-en-Combraille	07/09/21	jeudi	9h30 à 12h00
	Montmarault	18/11/21	jeudi	13h30 à 17h00
	Vallon-en-Sully (1)	18/01/22	Mardi 12/04/2022 Mardi 10/05/2022 Mardi 07/06/2022 Mardi 05/07/2022 Mardi 02/08/2022 Mardi 06/09/2022 Mardi 04/10/2022 Mardi 08/11/2022 Mardi 06/12/2022	14h00 à 16h00
MOULINS (3 EFS)	Dompierre-sur-Besbre	30/09/21	mardi	13h30 à 17h00
	Le Montet	30/09/21	jeudi	14h00 à 17h30
	Le Donjon	04/11/21	jeudi	13h30 à 16h15
VICHY (5 EFS)	Le Mayet de Montagne	07/10/21	jeudi	13h30 à 16h30
	Ébreuil	07/10/21	jeudi	13h30 à 16h30
	St Germain des Fossés	12/10/21	mardi	13h30 à 17h00
	Lapalisse (2)	09/11/21	mardi	13h30 à 17h00
	Varennes sur Allier	04/03/2022	jeudi	13h30 à 16h00

(1) : l'accueil sur rendez-vous à l'EFS de Vallon-en-Sully se poursuit à raison d'une demi-journée, le premier mardi de chaque mois (*le SIP de Montluçon en a été prévenu le 17/05/22*).

(2) : passage à partir d'avril 2022 à une périodicité hebdomadaire.

2 – statistiques

Le détail des rendez-vous en EFS par SIP et par mois, depuis septembre 2021 et janvier 2022, repris et mis en forme à partir des données de l'application APRDV, figure en annexe.

À ce jour, la consultation de l'application montre que les rendez-vous ont uniquement été de nature physique sans recours au téléphone.

Sur APRDV, la statistique informe sur le nombre de rendez-vous, les suites données et selon l'intervention d'un contre-appel :	Ces données sont ensuite déclinées dans ce point départemental mensuel selon les critères suivants : (3)
<ul style="list-style-type: none"> - rendez-vous honorés; - rendez-vous non-honorés; - rendez-vous annulés. 	<ul style="list-style-type: none"> - rendez-vous pris ; - rendez-vous résolus suite à contre appel ; - rendez-vous tenus en présentiel ; - rendez-vous annulés par les usagers ; - rendez-vous non honorés par les usagers.

(3) : Il est précisé que ces données ont pu faire l'objet de corrections (symbole « C ») quand le motif de clôture saisi par le SIP est imprécis ou erroné (principalement : contre appel indiqué en commentaire mais non saisi dans l'application).

Une note départementale n° NSD_2021_28 du 29/10/2021, a attiré l'attention des SIP sur la nécessaire annotation précise et exhaustive de l'application APRDV.

Statistiques globales pour le département depuis septembre 2021 :

De septembre à décembre 2021	De janvier à juin 2022																								
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th colspan="2">TOTAL général ensemble des SIP</th> </tr> <tr> <td><i>RDV pris</i></td> <td>193</td> </tr> <tr> <td><i>RDV résolus suite à contre appel</i></td> <td>108</td> </tr> <tr> <td><i>RDV tenus en présentiel</i></td> <td>49</td> </tr> <tr> <td><i>RDV annulés par les usagers</i></td> <td>24</td> </tr> <tr> <td><i>RDV non honorés par les usagers</i></td> <td>12</td> </tr> </table>	TOTAL général ensemble des SIP		<i>RDV pris</i>	193	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	108	<i>RDV tenus en présentiel</i>	49	<i>RDV annulés par les usagers</i>	24	<i>RDV non honorés par les usagers</i>	12	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th colspan="2">TOTAL général ensemble des SIP</th> </tr> <tr> <td><i>RDV pris</i></td> <td>419</td> </tr> <tr> <td><i>RDV résolus suite à contre appel</i></td> <td>201</td> </tr> <tr> <td><i>RDV tenus en présentiel</i></td> <td>168</td> </tr> <tr> <td><i>RDV annulés par les usagers</i></td> <td>29</td> </tr> <tr> <td><i>RDV non honorés par les usagers</i></td> <td>21</td> </tr> </table>	TOTAL général ensemble des SIP		<i>RDV pris</i>	419	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	201	<i>RDV tenus en présentiel</i>	168	<i>RDV annulés par les usagers</i>	29	<i>RDV non honorés par les usagers</i>	21
TOTAL général ensemble des SIP																									
<i>RDV pris</i>	193																								
<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	108																								
<i>RDV tenus en présentiel</i>	49																								
<i>RDV annulés par les usagers</i>	24																								
<i>RDV non honorés par les usagers</i>	12																								
TOTAL général ensemble des SIP																									
<i>RDV pris</i>	419																								
<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	201																								
<i>RDV tenus en présentiel</i>	168																								
<i>RDV annulés par les usagers</i>	29																								
<i>RDV non honorés par les usagers</i>	21																								
10 EFS ouverts à l'APRDV	12 EFS ouverts à l'APRDV																								

Accueil sur rendez-vous en EFS – SIP Moulines

		septembre 2021	octobre 2021	novembre 2021	décembre 2021	TOTAL
Dompierre-sur-Besbre Mardis après-midi (début : 30/09/2021)	<i>RDV pris</i>	0	25	13	7	45
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	0	14	12	7	33
	<i>RDV tenus en présentiel</i>	0	7	0	0	7
	<i>RDV annulés par les usagers</i>	0	3	1	0	4
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>	0	1	0	0	1

Le Montet Jeudis après-midi (début : 30/09/2021)	<i>RDV pris</i>	1	2	0	1	4
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	0	1	0	1	2
	<i>RDV tenus en présentiel</i>	1	0	0	0	1
	<i>RDV annulés par les usagers</i>	0	1	0	0	1
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>	0	0	0	0	0

Le Donjon Jeudis après-midi (début : 04/11/21)	<i>RDV pris</i>	accueil sur rendez-vous ouvert le 04/11/2021	6	1	7
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>		6	1	7
	<i>RDV tenus en présentiel</i>		0	0	0
	<i>RDV annulés par les usagers</i>		0	0	0
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>		0	0	0

TOTAL général SIP MOULINS	
<i>RDV pris</i>	56
<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	42
<i>RDV tenus en présentiel</i>	8
<i>RDV annulés par les usagers</i>	5
<i>RDV non honorés par les usagers</i>	1

		Accueil sur rendez-vous en EFS – SIP Moulins						
		janvier 2022	février 2022	mars 2022	avril 2022	mai 2022	juin 2022	TOTAL
Dompierre-sur-Besbre	<i>RDV pris</i>	1	3	1	6	9	1	21
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	1	3	1	4	3	0	12
Mardis après-midi (début : 30/09/2021)	<i>RDV tenus en présentiel</i>	0	0	0	0	3	0	3
	<i>RDV annulés par les usagers</i>	0	0	0	2	0	0	2
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>	0	0	0	0	3	1	4
Le Montet Jeudis après-midi (début : 30/09/2021)	<i>RDV pris</i>	1	1	1	1	1	2	9
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	1	1	1	1	1	0	7
	<i>RDV tenus en présentiel</i>	0	0	0	0	0	1	1
	<i>RDV annulés par les usagers</i>	0	0	0	0	0	1	1
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>	0	0	0	0	0	0	0
Le Donjon Jeudis après-midi (début : 04/11/21)	<i>RDV pris</i>	0	1	0	1	2	0	4
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	0	1	0	0	2	0	3
	<i>RDV tenus en présentiel</i>	0	0	0	0	0	0	0
	<i>RDV annulés par les usagers</i>	0	0	0	1	0	0	1
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>	0	0	0	0	0	0	0

TOTAL général SIP MOULINS	
<i>RDV pris</i>	34
<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	22
<i>RDV tenus en présentiel</i>	4
<i>RDV annulés par les usagers</i>	4
<i>RDV non honorés par les usagers</i>	4

Accueil sur rendez-vous en EFS – SIP Montluçon

		septembre 2021	octobre 2021	novembre 2021	décembre 2021	TOTAL
Huriel Mardis matin (début : 13/07/21)	<i>RDV pris</i>	8	13	13	11	45
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	0	7	5	0	12
	<i>RDV tenus en présentiel</i>	5	3	7	8	23
	<i>RDV annulés par les usagers</i>	1	2	1	2	6
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>	2	1	0	1	4

Marcillat-en-Combraille Jeudis matin (début : 07/09/2021)	<i>RDV pris</i>	0	0	7	2	9
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	0	0	3	1	4
	<i>RDV tenus en présentiel</i>	0	0	3	0	3
	<i>RDV annulés par les usagers</i>	0	0	1	0	1
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>	0	0	0	1	1

Montmarault Jeudis am (début : 18/11/21)	<i>RDV pris</i>	accueil sur rendez-vous ouvert le 18/11/2021	4	7	11
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>		3	6	9
	<i>RDV tenus en présentiel</i>		1	0	1
	<i>RDV annulés par les usagers</i>		0	0	0
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>		0	1	1

Vallon en Sully Mardis am (1 par mois jusque mars 22) (début : 18/01/22)	<i>RDV pris</i>	accueil sur rendez-vous ouvert le 18/01/2022	0
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>		0
	<i>RDV tenus en présentiel</i>		0
	<i>RDV annulés par les usagers</i>		0
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>		0

TOTAL général SIP MONTLUÇON	
<i>RDV pris</i>	65
<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	25
<i>RDV tenus en présentiel</i>	27
<i>RDV annulés par les usagers</i>	7
<i>RDV non honorés par les usagers</i>	6

		Accueil sur rendez-vous en EFS – SIP Montluçon						
		janvier 2022	février 2022	mars 2022	avril 2022	mai 2022	juin 2022	TOTAL
Huriel Mardis matin (début : 13/07/21)	<i>RDV pris</i>	6	12	8	14	27	9	76
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	3	5	2	0	1	3	14
	<i>RDV tenus en présentiel</i>	3	7	5	13	24	4	56
	<i>RDV annulés par les usagers</i>	0	0	1	1	1	1	4
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>	0	0	0	0	1	1	2
Marcillat-en-Combraille Jeudis matin (début : 07/09/2021)	<i>RDV pris</i>	3	2	2	5	14	1	27
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	2	2	2	0	0	1	7
	<i>RDV tenus en présentiel</i>	1	0	0	5	14	0	20
	<i>RDV annulés par les usagers</i>	0	0	0	0	0	0	0
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>	0	0	0	0	0	0	0
Montmarault Jeudis am (début : 18/11/21)	<i>RDV pris</i>	6	5	3	17	23	8	62
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	2	2	3	0	0	4	11
	<i>RDV tenus en présentiel</i>	3	0	0	16	19	4	42
	<i>RDV annulés par les usagers</i>	1	3	0	1	2	0	7
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>	0	0	0	0	2	0	2
Vallon en Sully Mardis am (1 par mois jusque mars 22) (début : 18/01/22)	<i>RDV pris</i>	1	2	2	1	6	3	15
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	0	0	1	0	0	0	1
	<i>RDV tenus en présentiel</i>	0	0	1	1	3	3	8
	<i>RDV annulés par les usagers</i>	0	0	0	0	2	0	2
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>	1	2	0	0	1	0	4

TOTAL général SIP MONTLUÇON	
<i>RDV pris</i>	180
<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	33
<i>RDV tenus en présentiel</i>	126
<i>RDV annulés par les usagers</i>	13
<i>RDV non honorés par les usagers</i>	8

Accueil sur rendez-vous en EFS – SIP Vichy

		septembre 2021	octobre 2021	novembre 2021	décembre 2021	TOTAL
Le Mayet de Montagne Jeudis am <i>(début : 07/10/21)</i>	<i>RDV pris</i>	accueil sur rendez-vous ouvert le 07/10/2021	5	6	4	15
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>		4	5	3	12
	<i>RDV tenus en présentiel</i>		0	0	0	0
	<i>RDV annulés par les usagers</i>		1	1	1	3
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>		0	0	0	0
Ébreuil Jeudis am <i>(début : 07/10/21)</i>	<i>RDV pris</i>	accueil sur rendez-vous ouvert le 07/10/2021	23	9	6	38
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>		2	5	5	12
	<i>RDV tenus en présentiel</i>		12	1	1	14
	<i>RDV annulés par les usagers</i>		9	0	0	9
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>		0	3	0	3
St Germain des Fossés Mardis am <i>(début : 12/10/21)</i>	<i>RDV pris</i>	accueil sur rendez-vous ouvert le 12/10/2021	7	9	2	18
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>		5	9	2	16
	<i>RDV tenus en présentiel</i>		0	0	0	0
	<i>RDV annulés par les usagers</i>		0	0	0	0
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>		2	0	0	2
Lapalisse Mardis am <i>(1 par mois jusque mars 22)</i> <i>(début : 09/11/21)</i>	<i>RDV pris</i>	accueil sur rendez-vous ouvert le 09/11/2021	0	1	1	1
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>		0	1	1	1
	<i>RDV tenus en présentiel</i>		0	0	0	0
	<i>RDV annulés par les usagers</i>		0	0	0	0
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>		0	0	0	0

TOTAL général SIP VICHY	
<i>RDV pris</i>	72
<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	41
<i>RDV tenus en présentiel</i>	14
<i>RDV annulés par les usagers</i>	12
<i>RDV non honorés par les usagers</i>	5

		Accueil sur rendez-vous en EFS – SIP Vichy						
		janvier 2022	février 2022	mars 2022	avril 2022	mai 2022	juin 2022	TOTAL
Le Mayet de Montagne Jeudis am (début : 07/10/21)	<i>RDV pris</i>	6	3	4	5	18	5	41
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	6	3	4	5	9	5	32
	<i>RDV tenus en présentiel</i>	0	0	0	0	7	0	7
	<i>RDV annulés par les usagers</i>	0	0	0	0	2	0	2
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>	0	0	0	0	0	0	0
Ébreuil Jeudis am (début : 07/10/21)	<i>RDV pris</i>	7	7	1	6	15	8	44
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	6	7	1	6	4	8	32
	<i>RDV tenus en présentiel</i>	0	0	0	0	7	0	7
	<i>RDV annulés par les usagers</i>	0	0	0	0	2	0	2
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>	1	0	0	0	2	0	3
St Germain des Fossés Mardis am (début : 12/10/21)	<i>RDV pris</i>	7	7	5	10	24	2	55
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	5	7	5	10	12	2	41
	<i>RDV tenus en présentiel</i>	0	0	0	0	9	0	9
	<i>RDV annulés par les usagers</i>	1	0	0	0	2	0	3
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>	1	0	0	0	1	0	2
Lapalisse Mardis am (passage à fréquence hebdomadaire à partir d'avril 22) (début : 09/11/21)	<i>RDV pris</i>	0	1	0	10	25	5	41
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	0	1	0	9	6	3	19
	<i>RDV tenus en présentiel</i>	0	0	0	1	13	1	15
	<i>RDV annulés par les usagers</i>	0	0	0	0	2	1	3
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>	0	0	0	0	4	0	4
Varennes sur Allier Jeudis am (début : 03/03/22)	<i>RDV pris</i>	accueil sur rendez-vous ouvert le 03/03/2022		1	6	13	4	24
	<i>RDV résolus suite à contre appel</i>			1	6	11	4	22
	<i>RDV tenus en présentiel</i>			0	0	0	0	0
	<i>RDV annulés par les usagers</i>			0	0	2	0	2
	<i>RDV non honorés par les usagers</i>			0	0	0	0	0

TOTAL général SIP VICHY	
<i>RDV pris</i>	205
<i>RDV résolus suite à contre appel</i>	146
<i>RDV tenus en présentiel</i>	38
<i>RDV annulés par les usagers</i>	12
<i>RDV non honorés par les usagers</i>	9