

Astuces pour limiter l'attente

Même si chaque entreprise, administration ou musée a des contraintes différentes, nous avons dégagé quelques conseils qui peuvent faire gagner un temps précieux. Mais gardez à l'esprit que ce ne sont que des tendances, des indications. Pensez à consulter la page dédiée sur J'aime Attendre pour des conseils plus fins.

Si vous n'avez qu'un conseil à retenir : privilégiez les jeudis pour vos démarches ou visites, ce sont clairement les jours les plus creux de la semaine, tous secteurs confondus. Les mardis sont également des jours plus creux que la moyenne.

Services clients d'entreprises

Téléphonie, fournisseurs d'accès à Internet, cybermarchands, compagnies aériennes...

- Jeudis et mardis sont les meilleurs jours pour appeler.
- Evitez les tranches 10h-14h et 17h-20h : les milieux d'après-midi sont généralement les meilleures périodes en semaine. Mais cela varie beaucoup, consultez les pages dédiées.
- Les 30 ou 60 premières minutes après l'ouverture sont généralement des bonnes périodes.
- Sur certains sites web, vous pouvez dialoguer avec des agents virtuels tels que Lucie de SFR, Zoé de GDF ou Clara de la Fnac. Puisque c'est gratuit et disponible 24h/24 et 7j/7, pensez-y avant d'appeler le service client, ils répondent à de nombreuses questions.
- Dimanches et jours fériés : quand ils sont ouverts, les services clients sont bien plus facilement joignables qu'en semaine. Consultez les jours d'ouverture sur J'aime Attendre.
- Pour ce qui est des entreprises dont la facturation est prélevée automatiquement (opérateurs téléphoniques, internet, assurances, électricité...), évitez les deux / trois jours qui suivent la facturation, nombreux sont les clients qui appellent suite aux prélèvements.

Culture et loisirs

Musées, monuments et expositions

- Week-ends : les dimanches sont plus chargés que les samedis.
- La période à éviter est le début d'après-midi, celle à privilégier : l'ouverture ou le matin plus généralement (sauf pour ceux dont la journée est nécessaire, auquel cas le matin est votre seule option).
- Ici, il vaut mieux privilégier les jours de semaine

- Expositions à succès : évitez les deux ou trois semaines après l'ouverture ou avant la fermeture des expositions à succès, ce sont les plus chargées.
- Profitez des nocturnes lorsqu'elles sont organisées, le trafic est bien plus faible (généralement le jeudi soir).
- Evitez les jours fériés ou les week-ends prolongés (comme les ponts de mai), ce sont des périodes de très forte affluence.
- Vacances scolaires : bien évidemment, ces périodes sont très chargées. Malgré tout, vous n'avez pas le choix ! Alors un conseil : choisissez vos déplacements et visites la semaine où seule votre zone est en vacances, l'affluence est bien moins forte que pendant les deux semaines "du milieu".
- L'attente est généralement provoquée par l'achat des tickets : si vous avez acheté le votre en ligne, vous pouvez doubler toute la file d'attente ! (sauf exceptions)
- Attention ! Même c'est gratuit pour vous (- de 26 ans, chômeurs...), vous devrez faire la queue pour récupérer un ticket gratuit. Si c'est vraiment long, achetez votre entrée, ça peut valoir le coup.
- Pour les parcs d'attraction, consultez les pages J'aime Attendre dédiées comme celle de [Disneyland Paris](#) ou celle du [Futuroscope](#).

Administrations

Guichets et points d'accueil (mairies, préfectures, CAF,...)

- Encore une fois le jeudi est un jour globalement plus creux, même si cela n'est pas toujours vrai.
- Pour ce qui est des démarches administratives, le tout est d'anticiper : à l'approche des vacances d'été, les demandes de passeport et cartes d'identité augmentent, prévoyez plusieurs mois en avance et votre attente aux guichets diminuera fortement.
- Même conseil pour les inscriptions (liste électorale, recensement...). Dès qu'il y a une date limite, vous pourrez être sûr que les halls de mairies, préfectures et autres seront envahis les semaines précédant la clôture.

Supports téléphoniques (Pôle Emploi, CAF, Assurance Maladie...)

- Nous avons pour habitude de les penser fermés après 17h. Certains restent ouverts jusqu'à 18h voire 19h : ce sont des heures qui peuvent être creuses.
- Les mardis et jeudis sont également des jours plus creux.

Autres lieux physiques

Guichets de banque

- Evitez les mardis si votre banque est fermée les lundis,
- Privilégiez les jeudis et particulièrement l'après-midi,
- Evitez les jours suivant les versements des allocations, le trafic en agences augmente sensiblement (généralement les 5 et 6).
- Leurs supports téléphoniques sont généralement très qualitatifs et l'attente très faible, appelez quand vous voulez.

Supermarchés

- A privilégier : les jeudis et les mardis, les milieux d'après-midi.
- A éviter : les samedis et les sorties de bureaux.
- En centre ville, si vous souhaitez faire vos courses entre midi et deux, privilégiez la tranche 13h-14h, 12h-13h est bien plus chargée (sortie des bureaux).

Brunch

Les week-ends et jours fériés, l'afflux est entre 13h et 14h30 généralement. Si vous arrivez un peu avant ou après, vous verrez réellement la différence.

Astuces générales

- Privilégiez les jeudis mais également les mardis, ce sont des jours plus creux,
- Evitez les samedis bien sûr, mais également les lundis. Nous réalisons ce que nous avons à faire le week-end et nous le planifions souvent pour le premier jour de la semaine.
- Le mercredi est généralement le jour des familles, l'ensemble des services doivent supporter une affluence plus importante.
- Les vendredis sont soit très creux soit assez chargés, à voir au cas par cas.
- Si vous devez vous rendre sur un point de vente entre midi et deux, privilégiez la tranche 13h-14h, 12h-13h est bien plus chargée (sortie des bureaux).

A savoir : prix des appels

Deux éléments sont récemment intervenus en faveur du consommateur :

- le temps d'attente est devenu gratuit pour la plupart des services,
- les services après-vente également.

Attention cependant, les appels depuis les portables ne profitent pas toujours de cette gratuité. De même, les appels depuis les box peuvent être pénalisés par rapport à des lignes France Télécom (par exemple les 0 805 censés être gratuits appliquent une légère surtaxe pour les appels en provenance des box). C'est très complexe d'y voir clair car les informations sont très souvent difficilement trouvable mais nous tenterons de vous apporter un début de réponse prochainement.

Cette page de conseils va beaucoup évoluer, faites nous part de vos astuces ou contre exemples afin que nous l'affinons : contact@jaimeattendre.com

Mis à jour fin novembre 2009

**Retrouvez plus de détails sur
www.JaimeAttendre.com**