



PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE

Responsable du document :
Réfèrent qualité

Qualipref 2.0

Engagement 7
gestion des pics d'affluence

Date de la création : 12/11/15
Date de mise à jour :

Engagement 7.1 : Nous prévoyons une organisation de l'accueil en cas de forte affluence tendant à limiter votre temps d'attente quelle que soit la procédure.

Engagement 7.2 : En cas d'affluence exceptionnelle, nous vous informons des mesures prises pour réduire vos délais d'attente.

Objectif : Limiter le temps d'attente en adaptant notre organisation

Services concernés : circulation, SII

Modalités

1 – Accueil général et PII

En cas d'affluence importante ou exceptionnelle, et si l'effectif présent le permet, le chef de bureau ou son adjoint, procède au renforcement de l'équipe d'accueil.

Si l'effectif ne le permet pas, le chef de bureau ou son adjoint informe les usagers des difficultés rencontrées et du temps prévisionnel d'attente.

Il informe les usagers de la possibilité de prendre rendez-vous.

Le chef de bureau, après avis du directeur ou de l'autorité présente, peut être amené à fermer temporairement l'accès à l'accueil général. Il en informe par voix d'affichage les usagers extérieurs.