



ACCESSIBILITÉ HANDICAP

ARCHIVES DES ARTICLES ET DOSSIERS DU HANDICAP

# Priocall redonne un sens aux files d'attente prioritaires

1 août 2015, 12 h 00 min 0

**Nous avons rencontré Juan Guerrero, fondateur et gérant de la société Priocall**

## Priocall, qu'est-ce que c'est ?

C'est un système électronique de gestion des files d'attente prioritaires. Son objectif est de donner la priorité aux personnes à mobilité réduite dans les files d'attente, de permettre aux structures recevant du public de gérer plus facilement le flux de leurs caisses prioritaires, et ainsi d'améliorer l'accueil de leurs clients en situation de handicap. Dans chaque structure équipée, ceux-ci peuvent ainsi être appelés en priorité lorsqu'ils arrivent dans une file d'attente, sans avoir à se justifier auprès des hôtes de caisses ou agents d'accueil, et sans risquer de créer une altercation avec les autres clients.

## Comment fonctionne ce système ?

Priocall fonctionne grâce à une borne autonome (émetteur), un récepteur clignotant, et une carte-badge nominative. Lorsqu'un client en situation de handicap entre dans une structure équipée et souhaite bénéficier de ce système, il doit se rendre à l'accueil et demander une carte-badge, remise sur présentation d'un justificatif prioritaire et valable sur une longue période. Dès lors, ce badge lui permet d'actionner la borne. Il lui suffit d'insérer sa carte pour signaler sa présence à l'hôte de caisse ou à l'agent d'accueil via un voyant clignotant. Celui-ci peut alors inviter le client prioritaire à s'avancer derrière la personne en cours de traitement. La borne peut être située près d'une file d'attente prioritaire, mais aussi en tête de gondole dans un magasin, ou à l'accueil des stands boucherie, fromagerie, poissonnerie...

Côté usagers, l'utilisation est très simple (insertion de la carte) et chaque borne comprend une explication claire du système afin que les autres clients soient avertis, et comprennent pourquoi certaines personnes

passent devant eux. Le but étant de faciliter la vie des personnes en situation de handicap, qui parfois n'osent pas demander à passer ou sont agacés de voir les caisses prioritaires occupées.

Côté structures, le système est également très simple, tant dans son installation que dans son utilisation. En plus de son aspect pratique, il démontre que l'enseigne qui l'utilise est attentive à sa clientèle et prend réellement en compte les personnes en situation de handicap. Il est évidemment possible d'installer plusieurs bornes au sein d'une même structure en fonction du public accueilli.

### **Comment est né le système Priocall ?**

L'idée m'est venue en faisant une course à La Poste, près de chez moi, à Méru. Ayant du mal à rester longtemps debout en raison d'un handicap à la jambe, j'ai demandé à passer en priorité lorsque je suis arrivé derrière une longue file d'attente. Certains clients ont mal réagi et m'ont dit de « faire la queue comme tout le monde ou d'aller m'asseoir », ce que j'ai eu du mal à accepter. C'est alors que j'ai décidé de faire quelque chose pour les personnes étant dans la même situation que moi, et rencontrant probablement les mêmes difficultés : personnes en situation de handicap, femmes enceintes, personnes âgées... C'est ainsi qu'a germé l'idée de créer Priocall, en 2005.

Étant technicien en électronique, j'ai alors mis à profit mes jours de congés pour élaborer un premier prototype de borne sur mon lieu de travail, à Argenteuil. Ma société n'a pas pu fabriquer le modèle en série mais m'a énormément aidé dans la conception en mettant un ingénieur à ma disposition.

Cette invention a rapidement été couronnée de succès : j'ai remporté, en 2005, une médaille d'or au Concours Lépine, catégorie médicale. Un peu plus tard, le système Priocall a été testé par deux grandes surfaces qui ne m'ont renvoyé que des échos positifs. Leurs hôtes de caisse ont été soulagés de voir les autres clients accepter sans problème les passages prioritaires. Et les directeurs de magasins n'ont plus rencontré de difficultés pour faire travailler les hôtes de caisses sur ces postes considérés comme sensibles.

J'ai alors fait fabriquer les premières cartes-badges, monté ma propre SARL, et lancé la commercialisation du système Priocall.

### **Où en est-le développement du système Priocall aujourd'hui ?**

Aujourd'hui, plus de 60 hypermarchés et supermarchés sont équipés du système Priocall (Auchan, E-Leclerc, Carrefour, Intermarché, Ikea, Leroy Merlin, Hipercor...), ce qui est très positif pour un produit mis sur le marché depuis moins de dix ans. Mon ambition à présent est de susciter l'intérêt de toutes les autres structures recevant du public : commerces, lieux touristiques, administrations, banques, musées, cinémas, gares, aéroports...

Plus d'infos sur : [www.priocall.com](http://www.priocall.com)