



## CARREFOUR MONTIGNY

# Priorité aux clients à mobilité réduite !

À Carrefour Montigny, fini le stress des caisses prioritaires ! Le magasin a mis en place des bornes spéciales "PrioCall" afin que les clients à mobilité réduite et les femmes enceintes évitent les files d'attente.

### Une innovation médaillée d'or au concours Lépine

L'histoire commence par une humiliation : il y a cinq ans, Juan Guerrero se trouve dans une file d'attente à un guichet. Muni de sa carte d'invalidité, il demande à deux clients situés devant lui de lui laisser la priorité, mais il reçoit deux refus. Cette expérience agit sur lui tel un détonateur. Électronicien de métier, il imagine alors un système permettant de garantir un accès prioritaire à l'accueil ou en caisse. Le principe est simple : il s'agit dans un premier temps de fournir des badges spécifiques aux personnes invalides et aux femmes enceintes. Ces badges permettent d'activer les bornes "PrioCall" installées en début de file d'attente, qui émettent un signal lumineux permettant à l'hôte de caisse d'identifier les personnes concernées et de les faire passer en priorité.

Ce nouveau concept est breveté par Juan Guerrero et connaît immédiatement un succès qui ne s'est pas démenti depuis. Il propose ce produit, primé au concours Lépine, aux enseignes de la grande distribution qui l'adoptent sur le champ.

### Un retour d'expérience très positif

« Les caisses prioritaires sont habituellement des caisses à problème », explique Habiba Omalk, responsable caisse du Carrefour de Montigny. « Quand je suis arrivée dans ce magasin où les bornes avaient été mises en place, j'ai tout de suite vu qu'il y avait moins de réclamations de la part des clients. » D'autres avantages non négligeables sont aussi à noter : les caissières acceptent plus facilement de venir sur ces postes et le nombre de conflits dans la file d'attente est limité.

Mises en place en juillet 2011 pour une période de test, puis définitivement installées en décembre 2011, ces bornes sont très prisées des clients. « Le magasin de Montigny fait partie de ceux qui ont commandé le plus de badges : 1 500 personnes ont bénéficié de ce dispositif depuis sa mise en place. » Habiba Omalk témoigne du

« réflexe » qu'ont acquis les caissières auprès des clients qu'elles voient en difficulté ou qui leur montrent spontanément leur carte d'invalidité : elles les orientent directement vers l'accueil du magasin pour faire une demande de badge. Celui-ci leur est délivré gratuitement. Les badges sont bien sûr distribués pour une durée limitée aux femmes enceintes. « Une fois que les clients y ont goûté, ils apprécient vraiment ce dispositif ! » conclut-elle. Ce système contribue effectivement à changer la vie de tous ceux qui doivent limiter la station debout.

