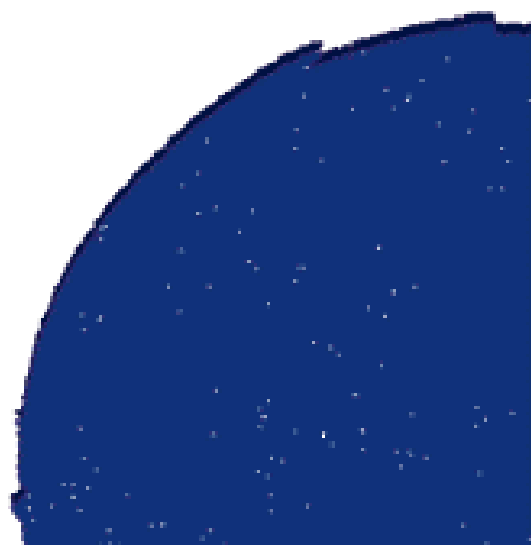


**L'accès aux boîtes aux lettres  
installées dans des immeubles équipés  
d'un système de contrôle d'accès**

---

*Du 30 novembre 2007 au 11 janvier 2008*



## Sommaire

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>3</b>
<b>I. LA SITUATION EN CAUSE .....</b>	<b>4</b>
1. LES MESURES DE FERMETURE DE L'ACCES AUX IMMEUBLES EN COPROPRIETE SE MULTIPLIENT.....	4
2. LA LOI DE REGULATION POSTALE DE 2005 A DONC EDICTE DES REGLES D'ACCES POUR LES OPERATEURS POSTAUX ET LES ENTREPRISES DE PORTAGE DE PRESSE .....	4
3. L'EXPERIENCE MONTRE QUE LES MESURES DE FERMETURE SONT LE PLUS SOUVENT INOPINEES ET SE TRADUISENT FREQUEMMENT PAR DES INTERRUPTIONS DE SERVICE, OU LEUR PERTURBATION .....	5
4. LES DIFFICULTES CREEES ONT UN IMPACT DETERMINANT SUR LES OPERATEURS DE DISTRIBUTION .....	6
<b>II. LE SYSTEME DE CONTROLE D'ACCES « VIGIK » .....</b>	<b>7</b>
1. LA POSTE A DEVELOPPE UN SYSTEME QUI APPORTE UNE REPONSE TECHNIQUE AUX BESOINS DES RESIDENTS ET DES OPERATEURS.....	7
<i>Le concept.....</i>	7
<i>Le principe technique .....</i>	7
2. LA PRATIQUE MONTRE QUE LE SYSTEME NE RESOUT QUE PARTIELLEMENT LES DIFFICULTES D'ACCES DES PRESTATAIRES.....	8
<i>Les limites du système .....</i>	8
3. L'EGALITE D'ACCES VOULUE PAR LA LOI N'EST PAS ASSUREE DANS LES CONDITIONS ACTUELLES DE FONCTIONNEMENT DU SYSTEME.....	9
<i>La pratique des « codes natifs » .....</i>	9
4. CONCLUSION SUR VIGIK.....	10
<b>III. QUELLES SOLUTIONS AUX PROBLEMES D'ACCES AUX BOITES AUX LETTRES DES IMMEUBLES COLLECTIFS POUR LES OPERATEURS AUTORISES ET LES PORTEURS DE PRESSE? .....</b>	<b>10</b>
1. LES PRINCIPES POSES PAR LE CPCE : ACCES AUX BOITES AUX LETTRES SELON DES MODALITES IDENTIQUES	11
2. LE PARTAGE NECESSAIRE DES CODES NATIFS PRE-EXISTANTS ENTRE LES OPERATEURS AUTORISES ET LES PORTEURS DE PRESSE .....	11
3. LES UTILISATIONS POSSIBLES DU CODE NATIF DES OPERATEURS AUTORISES .....	12
<b>IV. AUTRES EVOLUTIONS ENVISAGEABLES.....</b>	<b>12</b>
1. LA « GOUVERNANCE » DE VIGIK .....	12
2. QUELLES SOLUTIONS POUR LES AUTRES PRESTATAIRES DE SERVICES ?.....	13
<i>Les services d'urgence et de sécurité, et les entreprises qui y contribuent .....</i>	14
<i>Une analyse au cas par cas pour d'autres activités .....</i>	14
<b>RECAPITULATIF DES QUESTIONS.....</b>	<b>15</b>

## Introduction

Aux termes de l'article L. 5-10 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), « Afin d'être en mesure d'assurer la distribution d'envois postaux, le prestataire du service universel et les titulaires de l'autorisation prévue à l'article L. 3 ont accès, selon des modalités identiques et définies par décret en Conseil d'Etat, pris après avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, aux boîtes aux lettres particulières ».

La volonté du législateur de consacrer un principe d'accès aux boîtes aux lettres particulières et un principe d'égalité entre opérateurs s'explique par le développement des mesures de fermeture de l'accès des immeubles collectifs

La mise en œuvre de ces principes implique que les propriétaires et copropriétaires d'immeubles donnent au prestataire du service universel postal et aux opérateurs titulaires d'une autorisation, un égal accès aux boîtes aux lettres particulières.

L'Autorité a rendu un avis en date du 29 mars 2007 sur le projet de décret pris en application de l'article L.5-10 du CPCE. A ce jour le décret d'application n'est pas paru.

En tout état de cause, une action de terrain reste nécessaire c'est pourquoi l'Autorité a organisé dès novembre 2006 une concertation avec l'ensemble des acteurs concernés par les problèmes d'accès aux boîtes aux lettres dans les immeubles collectifs (opérateurs de distribution directement intéressés - opérateurs postaux autorisés, porteurs de presse, distributeurs de colis - et les professions de l'immobilier - CNAB, FNAIM, HLM, Union Sociale pour l'Habitat, UNARC<sup>1</sup>) pour trouver des solutions pratiques et rapidement applicables.

L'Autorité mesure pleinement les difficultés d'accès aux boîtes aux lettres se trouvant dans des immeubles équipés de système de contrôle d'accès. Ces difficultés auxquelles sont notamment confrontés les opérateurs postaux autorisés et les porteurs de presse constituent un frein au développement de la concurrence sur le marché postal.

Le présent document décrit la situation en cause et soumet aux acteurs des éléments d'analyse essentiels à la mise en œuvre pratique et rapide de l'article L.5-10. Plusieurs questions sont posées. Elles mettent en évidence plusieurs solutions et évolutions sur lesquelles l'Autorité souhaite recueillir le point de vue le plus large possible.

Les contributions au présent document sont à adresser avant le 21 décembre 18h aux services de l'Autorité, dans la mesure du possible par courrier électronique à l'adresse suivante : [accesbal@arcep.fr](mailto:accesbal@arcep.fr), en mentionnant les éventuels passages couverts par le secret des affaires.

L'Autorité publiera l'intégralité des contributions qui lui auront été transmises, à l'exclusion des parties couvertes par le secret des affaires.

Compte tenu des contributions à la consultation publique, l'Autorité pourra être amenée à engager les étapes suivantes, nécessaires à la mise en œuvre des principes d'accès aux boîtes aux lettres particulières et d'égalité entre opérateurs prévu par le CPCE.

Dans cette hypothèse l'Autorité pourra transmettre aux autorités ou organismes compétents (ministère en charge de la préparation du décret d'application, Conseil de la concurrence, syndicats des professions de l'immobilier, gestionnaire de la marque du principal système de contrôle d'accès existant en France) un projet de recommandations accompagné des contributions qui lui auront été soumises dans le cadre de la présente consultation.

---

<sup>1</sup> CNAB : Confédération Nationale des Administrateurs de Biens, FNAIM : Fédération Nationale de l'Immobiliser, l'Union Sociale pour l'Habitat est une confédération regroupant 5 fédérations HLM, UNARC : Union Nationale des Associations de Responsables de Copropriétés.

## I. La situation en cause

### 1. Les mesures de fermeture de l'accès aux immeubles en copropriété se multiplient

Aux dires des professionnels, 120 000 immeubles sur un parc total d'immeubles de 1 000 000 en France seraient concernés<sup>2</sup>, ils n'étaient que 5000 en 2000. On dénombre 1200 villes réparties dans 93 départements, dans lesquelles il y a au moins un immeuble concerné.

La mise en œuvre des nouvelles dispositions relatives à la prévention de la délinquance prévues par la loi n° 2007-297 du 5 mars 2007<sup>3</sup>, devrait encourager et faciliter la fermeture des immeubles notamment par l'évolution des règles relatives aux prises de décisions nécessaires par la copropriété.

Par ailleurs, l'article 14 de cette même loi vient préciser que « *Les projets d'aménagement et la réalisation des équipements collectifs et des programmes de construction qui, par leur importance, leur localisation ou leurs caractéristiques propres peuvent avoir des incidences sur la protection des personnes et des biens contre les menaces et les agressions, doivent faire l'objet d'une étude préalable de sécurité publique permettant d'en apprécier les conséquences* ». Sa mise en œuvre pourrait donc logiquement accélérer la tendance à la fermeture, car elle prévoit en effet que l'étude de sécurité doit porter sur les risques que peut entraîner le projet pour la protection des personnes et des biens contre la délinquance et sur les mesures envisagées pour les prévenir.

Dans le même temps, l'évolution des modes de vie fait que de plus en plus de prestataires de services sont appelés à entrer dans les immeubles pour exercer leur activité, notamment pour la distribution ou le service aux personnes.

### 2. La loi de régulation postale de 2005 a donc édicté des règles d'accès pour les opérateurs postaux et les entreprises de portage de presse

Une partie des obligations s'imposant aux prestataires postaux autorisés répond justement au fait que ces entreprises doivent accéder aux locaux d'habitations : elles sont en conséquence astreintes à des obligations de traçabilité de leurs opérations de distribution au titre des dispositions prévues par l'arrêté du 3 mai 2006 pris en application de l'article R.1-2-6 du CPCE relatif aux obligations des prestataires de services postaux titulaires d'une autorisation délivrée par l'Autorité.

Ces obligations consistent entre autres en :

- l'identification de leurs employés qui dès lors qu'ils sont affectés à la distribution doivent être porteurs d'une carte professionnelle et d'un signe distinctif identifiant le prestataire postal ;
- la mise en œuvre de procédures d'organisation des tournées ; le titulaire de l'autorisation doit mettre en œuvre des règles d'organisation de ses activités ainsi que les conditions de leur contrôle. Ces règles doivent notamment permettre d'assurer le suivi des tournées et l'identification des employés qui les ont effectuées ;
- un dispositif de mesure, de détection et de correction des dysfonctionnements constatés pour garantir la fiabilité et la qualité de l'activité postale déployée.

L'ensemble de ces garanties doit permettre de faciliter la mise en œuvre de l'accessibilité des prestataires autorisés aux boîtes aux lettres particulières selon des modalités identiques à celles du prestataire du service universel.

<sup>2</sup> Estimation fondée sur le nombre de systèmes VIGIK implantés, celui-ci constituant le standard dominant car il équipe 80% de nouvelles constructions, et est demandé par 95% des HLM.

<sup>3</sup> Notamment son article 15, qui modifie la loi de 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis

Le code de la construction et de l'habitation a également été modifié.

Ainsi l'article L.111-6-3 réaffirme que « Pour l'application de l'article L. 5-10 du code des postes et des communications électroniques, les propriétaires ou, en cas de copropriété, le syndicat représenté par le syndic permettent au prestataire du service universel postal et aux opérateurs titulaires de l'autorisation prévue à l'article L. 3 du même code d'accéder, selon des modalités identiques, aux boîtes aux lettres particulières..

Les porteurs et les vendeurs colporteurs de presse inscrits auprès du Conseil supérieur des messageries de presse, agissant pour le compte d'une entreprise de presse ou d'une société de portage de presse, titulaire de l'autorisation prévue à l'article L. 3 du code des postes et des communications électroniques, ont accès aux boîtes aux lettres particulières selon les mêmes modalités que les agents chargés de la distribution au domicile agissant pour le compte des opérateurs visés à l'alinéa précédent.»

### **3. L'expérience montre que les mesures de fermeture sont le plus souvent inopinées et se traduisent fréquemment par des interruptions de service, ou leur perturbation**

Les concertations menées à l'Autorité avec les opérateurs concernés (opérateurs autorisés, presse, distributeurs de colis) et les professions de l'immobilier montrent qu'il est très rare que les gestionnaires d'immeubles qui optent pour la fermeture organisent, lors de leur décision de fermeture, l'accès des prestataires.

A ce titre, l'Autorité a été informée des situations suivantes qui illustrent bien l'impact des mesures de fermeture sur les opérateurs de distribution :

- ainsi, lors de son déploiement dans un département, un opérateur autorisé à distribuer des envois de correspondance a été conduit à recruter une centaine de personnes pour qualifier tous les immeubles de ce département et effectuer un recensement du type d'accessibilité de chaque immeuble (digicode, clé, système de contrôle d'accès électronique, autre..). Il a dû également identifier les gestionnaires de chaque immeuble, les contacter et leur demander l'autorisation d'accéder aux boîtes aux lettres. Dans de nombreux cas, des interventions techniques (déplacement de l'installateur du système de contrôle d'accès lorsqu'il y en a un) ont été rendues nécessaires, et les coûts ont été supportés par l'opérateur en question. A noter que l'autorisation délivrée par l'Autorité a permis de faciliter les démarches auprès des syndic ;
- un autre opérateur autorisé pour la même activité de distribution d'envois de correspondance a, au contraire, bénéficié sur une zone de distribution limitée en habitat social, d'un processus de prise de décision plus court et moins onéreux. En effet, la décision d'ouverture des portes d'immeubles a été prise unilatéralement par un service centralisé gérant l'ensemble du parc d'immeubles.
- dans le cas du portage de presse, la gestion des difficultés d'accès aux boîtes aux lettres a pu occuper, dans une entreprise exerçant cette activité, jusqu'à trois employés à temps plein pour assurer la distribution des journaux sur une région à forte densité, les coûts induits s'ajoutant aux frais d'installation mentionnés plus haut. En effet, la fermeture est généralement intervenue de manière inopinée et, après constatation de l'impossibilité de distribuer, des équipes dédiées ont dû rechercher les coordonnées du syndic ou de l'organisme gestionnaire, puis prendre contact avec lui. L'accès n'a parfois pu être obtenu qu'après une période assez longue. Il a été estimé, que sur cette région de distribution, 20% des abonnés disposaient d'une boîte aux lettres difficile d'accès. En même temps, il a été constaté que les systèmes de contrôle d'accès, en fournissant un niveau élevé de garantie de sécurité pour les copropriétaires, contribuaient au développement de l'activité de portage ;

- un distributeur de colis a précisé qu'en moyenne, le coût d'une intervention technique pour rendre accessible un immeuble équipé du standard VIGIK variait entre 40€ et 50€ par porte d'immeuble. Lorsqu'un colis n'avait pu être distribué, l'opérateur était conduit à envoyer une lettre au destinataire puis à réexpédier le colis via le réseau de La Poste à ses frais (soit un surcoût d'environ 7€ par colis).

Il est particulièrement rare que les mesures de fermeture de l'accès aux immeubles s'accompagnent d'un recensement des opérateurs que les résidents souhaitent voir accéder à l'immeuble. D'une façon générale, l'effet semble le suivant.

- l'accès de La Poste, comme des autres services publics de couverture universelle et de forte notoriété, est généralement prévu lors de la fermeture ; dans le cas de l'installation d'un système sous marque VIGIK, les installateurs référencent systématiquement ces services.
- l'accès des autres prestataires tels que les opérateurs autorisés par l'Autorité, les entreprises de portage de presse, ou les grands réseaux de diffusion de colis et d'envois express est plus rarement organisé par la copropriété ou le gestionnaire d'immeuble au moment de l'installation. C'est au cours de l'exercice de leur activité qu'ils se heurtent à l'impossibilité de réaliser leur distribution, et doivent trouver les moyens de contacter leurs clients pour obtenir le rétablissement de l'accès.

#### **4. Les difficultés créées ont un impact déterminant sur les opérateurs de distribution**

Il n'existe pas de moyen permettant d'identifier le gestionnaire d'un immeuble donné, ou le responsable de la copropriété. Il a été indiqué à l'Autorité que la profession des huissiers se heurtait à la même difficulté dans l'exercice de ses activités.

L'impossibilité d'accès a des conséquences commerciales : plaintes de la clientèle, voire perte de celle-ci suite à l'incident de distribution, autolimitation de certains distributeurs qui indiquent à leurs déposants qu'ils ne peuvent desservir certains immeubles ou certaines zones.

En définitive, l'absence de mesures raisonnées d'organisation de l'accès lors de l'installation de systèmes de contrôle d'accès a des conséquences coûteuses pour les opérateurs de la distribution mais aussi potentiellement pour les résidents qui ne peuvent recevoir dans des conditions satisfaisantes leur courrier, leurs colis et leurs journaux. Il s'ensuit notamment :

- des démarches longues et coûteuses pour les opérateurs de distribution dont il n'est pas toujours sûr qu'elles aboutissent ;
- de multiples accommodements directs entre les prestataires et les résidents (« le système D » qui consiste pour l'opérateur de distribution à demander directement au résident, lorsque c'est possible, son digicode ou un double de la clé d'entrée de l'immeuble par exemple et qui en définitive dégrade les garanties de sécurité légitimement exigées par les résidents) ;
- des coûts d'entrée liés à la mise à jour des systèmes de contrôle d'accès *a posteriori* ou, lorsque l'accès n'est finalement pas possible, des coûts de repostage dans le réseau de La Poste ou d'indemnisation auprès du client.

**Question 1.** *Quels commentaires ou informations complémentaires souhaitez vous apporter à cette description ?*

## II. Le système de contrôle d'accès « Vigik »

### 1. La Poste a développé un système qui apporte une réponse technique aux besoins des résidents et des opérateurs

#### Le concept

La Poste est propriétaire du brevet déposé en 1994 et de la marque gérée en son nom par le Comité National Malveillance Incendie Sécurité (CNMIS)<sup>4</sup> depuis novembre 2005. Il se définit comme une fonctionnalité qui vient s'ajouter à un système d'ouverture / fermeture (digicode, interphone, etc..) et qui permet à des personnes extérieures à l'immeuble d'y pénétrer, tout en préservant dans le même temps le niveau de sécurité des résidents. Ce n'est donc pas un dispositif de fermeture mais un dispositif d'ouverture contrôlée et sélective.

Cette solution présente plusieurs avantages :

- il permet aux résidents de sélectionner les prestataires qu'ils souhaitent voir entrer ; la serrure électronique VIGIK déverrouille la porte en présence d'un badge sans contact présenté par un prestataire enregistré dans la centrale de l'immeuble ;
- le système offre aux résidents des garanties de sécurité : chaque agent du prestataire doit avoir validé son badge avant de partir au moyen d'une borne de rechargement situé dans ses locaux. Un badge perdu n'est plus réutilisable après une durée supérieure à 3 jours en l'absence de rechargement ;
- en principe, un prestataire est autorisé pour une activité déterminée : cette règle apparaît dans une spécification à caractère technique.

La fiabilité, les garanties de sécurité et le succès de ce système sont reconnus par le marché. Ainsi plusieurs opérateurs de distribution reconnaissent qu'ils peuvent aujourd'hui pénétrer dans certains immeubles parce qu'ils sont équipés d'un système de contrôle d'accès.

En revanche, l'utilisation de ce système sur un marché postal concurrentiel soulève plusieurs questions.

#### Le principe technique

Les prestataires s'équipent d'un système de chargement de badge, et obtiennent en même temps un « code service<sup>5</sup> » qui leur est propre, et sera porté par tous les badges de leurs agents.

Les immeubles de leur côté, s'équipent d'une serrure électronique, qui ne laissera passer que les prestataires dont le « code service » aura été préalablement enregistré dans cette serrure. Il convient donc que l'immeuble (la copropriété), au moment où il fait installer un système de contrôle d'accès VIGIK décide des prestataires qu'il souhaite autoriser, ainsi que des jours et plages horaires d'accès. Il fait enregistrer le code service du prestataire dans sa serrure électronique par le fournisseur de celle-ci (au moyen d'une carte service à puce), avec les jours et plages d'accès.

<sup>4</sup> Le CNMIS SAS est un organisme qui existe depuis près de 50 ans et qui est gestionnaire de diverses certifications de produits ou de services notamment dans les domaines de la sécurité incendie et de la sécurité domestique.

<sup>5</sup> Le code service est défini dans les spécifications techniques du système comme un « identifiant unique alloué à chaque opérateur de service. (...) Un code service est unique pour chaque service d'un opérateur »

Lors du passage du prestataire, l'ouverture est permise par comparaison entre les informations du badge (code service, chargement matinal) et celles enregistrées par la serrure électronique (code service, plages horaires autorisées).

Il convient donc que les prestataires qui viennent de s'équiper démarchent les copropriétés équipées pour être référencés par elles dans leur serrure électronique.

## **2. La pratique montre que le système ne résout que partiellement les difficultés d'accès des prestataires**

Cette consultation se situe dans le cadre de l'application de l'article L.5-10 du CPCE prévu pour l'accès aux boîtes aux lettres des opérateurs postaux et des porteurs de presse mais elle ne peut écarter la question plus générale de l'accès d'autres prestataires de services aux immeubles équipés de Vigik.

Ainsi les questions posées et les pistes qu'elles mettent en lumière s'appliquent en premier lieu aux opérateurs postaux et aux porteurs de presse mais la concertation lancée par l'Autorité a permis de soulever d'autres problématiques comme celle de l'accès des services de sécurité pour lesquelles d'autres travaux pourraient / devraient être entrepris.

C'est dans ce sens que le terme général de « prestataire » est utilisé.

En général, les prestataires découvrent la fermeture d'un immeuble en constatant qu'il leur est devenu impossible d'y entrer : il leur faudra identifier puis contacter le gestionnaire d'immeubles pour obtenir à nouveau l'accès, et traiter avec celui-ci de la charge du coût d'intervention de l'installateur.

C'est précisément cette nécessité d'obtenir l'enregistrement *ex post* dans les serrures installées qui pose problème aujourd'hui, car elle s'avère la plupart du temps coûteuse et laborieuse.

### **Les limites du système**

#### La flexibilité :

Le système fonctionne bien pour un nombre limité, au surplus stable dans le temps, de prestataires ; en revanche, il a plus de mal à intégrer un univers où les prestataires sont plus nombreux et plus volatiles. En effet lors des mises à jour, à la lenteur des décisions d'accès par les copropriétés s'ajoutent les coûts de transaction correspondant (intervention technique sur la serrure électronique pour modifier la liste des prestataires autorisés). En principe, ces coûts sont à la charge de la copropriété qui fait mettre à jour son système.

En habitat social les processus de prise de décision peuvent être plus courts et moins onéreux (décisions prises par un service centralisé gérant un parc d'immeubles).

#### La concurrence :

Le système crée une situation protégée pour les prestataires anciens, stables et à forte notoriété. S'il est simple d'acquérir un système de chargement, il est compliqué pour un nouvel entrant de se faire enregistrer dans les serrures électroniques de chaque immeuble :

- trouver le gestionnaire, le contacter, faire prendre la décision (syndic, conseil syndical ? Assemblée Générale ?), réaliser l'enregistrement...
- le prix de la prestation par porte ne représente qu'une partie du coût de cet effort.

Pour une partie des prestataires de services appelés à desservir les immeubles fermés, le système VIGIK ne remédie donc pas aux difficultés créées par le développement de la fermeture des immeubles.



### **3. L'égalité d'accès voulue par la loi n'est pas assurée dans les conditions actuelles de fonctionnement du système**

Les industriels ont cherché à remédier à l'insuffisante flexibilité du système, mais les solutions mises en œuvre aujourd'hui créent de fortes distorsions de concurrence et ne prennent pas en compte des besoins sociaux importants.

#### **La pratique des « codes natifs »**

Pour les « grands services publics historiques » (La Poste, EDF, France Telecom), le marché a contourné les difficultés pratiques visées plus haut en inventant la pratique de « l'accès natif » : en usine, dès la fabrication du système, le fabricant enregistre dans les centrales de chargement (qui seront installées chez le prestataire pour qu'il puisse charger ses badges) et sur les serrures électroniques (qui équiperont les portes des immeubles), les grands services publics appelés à entrer partout.

L'opérateur bénéficiant d'un code natif n'a donc pas à demander aux gestionnaires d'immeubles de lui autoriser l'accès. Cette pratique n'est codifiée par aucune des spécifications VIGIK, mais il semble que les fabricants recherchent l'accord du gestionnaire de la marque VIGIK avant de procéder à des enregistrements natifs.

Dès lors qu'une serrure est installée avec un ou plusieurs codes service pré-enregistrés, donc permettant un ou plusieurs accès natifs, seuls le ou les opérateurs en bénéficiant pourront accéder automatiquement et directement aux boîtes aux lettres de l'immeuble. Les opérateurs qui en demanderaient l'accès une fois le système installé, devraient se plier au processus décrit plus haut.

Cette solution semble bien convenir aux grands services bénéficiaires (La Poste, EDF, France Telecom), mais pose naturellement des problèmes d'équité concurrentielle, de transparence et de contrôle pour leurs concurrents.

Plusieurs opérateurs postaux autorisés ont ainsi exprimé le souhait d'obtenir l'enregistrement de leur code service en code natif. Un opérateur en a fait officiellement la demande auprès du comité Vigik du CNMIS (organisme gestionnaire de la marque) et a obtenu l'accord de ce comité après un vote (cf infra la partie sur la gouvernance du système).

Il apparaît que l'obtention d'un nouveau code natif ne solutionne pas nécessairement l'ensemble des limites énoncées plus haut :

- Ce n'est pas forcément une solution pratique pour les opérateurs postaux autorisés autres que La Poste puisque l'usage qui veut que les industriels pré-enregistrent certains opérateurs lors de la production des systèmes VIGIK, n'est ni transparent ni contrôlé ;
- Les contraintes posées par le niveau de sécurisation requis par le système imposent également des coûts à l'opérateur qui souhaite obtenir un code natif puisque celui-ci doit s'engager à mettre en place une procédure de gestion centralisée de la clef secrète ; Ces coûts sont liés à la couverture géographique de l'opérateur ;
- Enfin et surtout, l'obtention d'un code natif à une date donnée ouvre les portes des immeubles qui seront équipés de systèmes après la date d'obtention du code mais pas les portes des immeubles déjà équipés.
- Enfin, on voit bien que la problématique d'accès des services d'urgence (SAMU, SMUR et pompiers, forces de sécurité...) n'a pas encore fait l'objet d'un traitement concerté.

Ainsi certaines professions dont la légitimité du besoin d'accès (et parfois son caractère urgent et imprévisible) ne font aucun doute (services de sécurité, ascensoristes par exemple)

ont dû / doivent s'organiser, en dehors d'un traitement concerté sur l'accès aux immeubles équipés de Vigik.

Par exemple lorsqu'un immeuble est équipé d'un ascenseur, l'accès de l'ascensoriste est en général permis par une serrure prévue à l'usage exclusif de l'ascensoriste.

Les services de sécurité ont certes les moyens de se frayer un chemin mais on peut imaginer que dans certaines situations chaque seconde perdue à chercher un accès est importante.

**Question 2.** *Quelles sont les caractéristiques opérationnelles d'une activité qui justifient un accès natif ? A quelles activités, la pratique des codes natifs pourrait-elle / devrait-elle être réservée ?*

#### **4. Conclusion sur VIGIK**

- i) C'est une solution technique qui a rencontré de nombreux succès commerciaux ;
- ii) Mais pour les opérateurs postaux « nouveaux entrants », demander une autorisation d'entrée à chaque immeuble par la mise à jour des serrures électroniques nécessite une démarche longue et coûteuse ;
- iii) De plus les conditions actuelles de fonctionnement engendrent de fortes distorsions de concurrence ;
- iv) Par ailleurs l'éventuelle généralisation de la fermeture des immeubles posera, à moyen terme, la question de l'accès des services d'urgence et de sécurité ;
- v) Enfin lorsqu'un prestataire non prévu lors de l'installation du système a besoin d'un accès, la pratique montre qu'il trouve les moyens d'entrer. Cette pratique de contournement (qui est souvent l'expression d'un besoin légitime) remet en cause l'efficacité du système et pourrait si elle se généralisait mettre en péril le système lui-même.

***Les situations des opérateurs qui souhaitent accéder aux boîtes aux lettres sont variées. Chaque situation appelle une analyse spécifique qui permet d'envisager plusieurs pistes et évolutions présentées ci-après. L'Autorité souhaite recueillir les réponses des acteurs sur les différentes questions posées et leur point de vue sur les pistes et évolutions énoncées.***

### **III. Quelles solutions aux problèmes d'accès aux boîtes aux lettres des immeubles collectifs pour les opérateurs autorisés et les porteurs de presse?**

On vient de le voir, dans de nombreux cas, lorsqu'un opérateur postal ou un prestataire de services se trouve face à une porte d'immeuble fermée, il cherche à contourner le système.

Ainsi plutôt que de « s'équiper VIGIK » en demandant un code service, en achetant une centrale de chargement puis en démarchant porte par porte d'immeuble les gestionnaires d'immeubles pour obtenir une autorisation d'accès et se faire enregistrer dans les serrures électroniques, le prestataire finit en général par obtenir un badge permanent (ou tout autre moyen d'accès) de la part du résident qui souhaite se faire livrer en boîte aux lettres ou à domicile.

Les questions posées ci-après et les pistes qu'elles ouvrent, essaient donc de concilier l'exigence de sécurité des résidents, la multiplication des prestataires de services appelés à pénétrer dans les immeubles pour répondre à leurs besoins et la bonne application des dispositions légales introduites par la loi postale de 2005.

S'agissant du système VIGIK, l'objectif est de rendre son fonctionnement plus compatible avec un environnement concurrentiel, sans dégrader le niveau de sécurité qu'il offre aux résidents. Ce n'est qu'à ces conditions que le système Vigik continuera d'être une solution intéressante pour les résidents et pour les prestataires de services.

## **1. Les principes posés par le CPCE : accès aux boîtes aux lettres selon des modalités identiques**

L'article L.5-10 du CPCE prévoit que « afin d'être en mesure d'assurer la distribution des envois postaux, le prestataire du service universel et les titulaires de l'autorisation prévue à l'article L.3 ont accès, selon des modalités identiques (...), aux boîtes aux lettres particulières. »

La solution retenue pour permettre l'accès doit nécessairement respecter le principe d'égalité entre La Poste et les autres opérateurs postaux titulaires d'une autorisation prévue à l'article L.3 du CPCE nécessaire pour distribuer des envois de correspondance.

L'article L.111-6-3 du code de la construction et de l'habitation prévoit que les porteurs et les vendeurs colporteurs de presse « agissant pour le compte d'une entreprise de presse ou d'une société de portage de presse, titulaire de l'autorisation prévue à l'article L. 3 du code des postes et des communications électroniques » puissent bénéficier du principe d'accès selon des modalités identiques.

L'activité de ces derniers se caractérise par une intervention récurrente (distribution quotidienne), un statut administratif et social déterminé ainsi qu'une forte sensibilité du lectorat à la régularité et la qualité de la distribution.

**Question 3.** *Quelles mesures sont à envisager pour que les porteurs et colporteurs de presse « agissant pour le compte d'une entreprise de presse ou d'une société de portage de presse, titulaire de l'autorisation prévue à l'article L. 3 du code des postes et des communications électroniques » puissent exercer leur activité ?*

## **2. Le partage nécessaire des codes natifs pré-existants entre les opérateurs autorisés et les porteurs de presse**

On a vu plus haut que pour produire des effets immédiats et généralisés, l'équipement d'un prestataire en badges d'accès VIGIK ne suffit pas, et que l'accès n'est effectif qu'après l'enregistrement du code dans toutes les serrures.

La pratique de l'accès natif (l'enregistrement du code service lors de la fabrication en usine du système) ouvre immédiatement l'accès d'un immeuble déjà équipé dès lors que les opérateurs disposent de codes natifs pré-existants.

La Poste bénéficie déjà d'un accès natif. Sur la base du principe d'égalité d'accès, les opérateurs titulaires d'une autorisation prévue à l'article L.3 du CPCE et les porteurs de presse devraient donc également bénéficier d'un accès natif qui leur permette d'accéder immédiatement et sans frais de maintenance aux immeubles déjà équipés.

Les immeubles actuellement équipés du système Vigik ne comportent qu'un nombre limité de codes natifs. L'accès, immédiat et sans coût, à ces immeubles n'est donc possible que pour les seuls opérateurs pré-enregistrés dès l'installation.

Les informations rapportées lors des réunions organisées par l'Autorité sur l'accès aux boîtes aux lettres confirment l'existence de quatre codes natifs : un pour EDF-GDF, un pour France Télécom et deux pour La Poste, un au titre de son activité de prestataire de service universel, un autre pour les autres activités du groupe La Poste. Ces codes ne semblent pas toujours utilisés par leur détenteur. C'est pourquoi l'Autorité s'interroge sur la mise en place d'une pratique organisée et transparente sur les codes natifs. Elle pourrait s'appuyer sur la création puis la mise à jour d'une liste des prestataires disposant d'un ou plusieurs codes natifs.

**Question 4.** *Quelles solutions sont envisageables pour développer une pratique transparente et organisée sur les codes natifs ?*

L'égalité de traitement peut être assurée selon différents scénarios de partage ou de redistribution des codes natifs existants :

- les opérateurs autorisés partagent un code natif avec La Poste, l'autre code libéré est attribué aux porteurs de presse suivant une logique de code natif par catégorie d'activité ; Ainsi, les gestionnaires d'immeubles auraient le choix de donner ou non accès aux boîtes aux lettres aux opérateurs autorisés et aux porteurs de presse mais leur décision conférerait cet accès dans les mêmes conditions à tous les prestataires de la catégorie.
- les opérateurs autorisés (y compris La Poste) et les porteurs de presse partagent un seul code. Ce scénario présente l'avantage de libérer un deuxième code et respecte également le principe d'égalité mais soulève une question de principe : le même code peut-il être utilisé pour entrer au titre de différentes activités ? En effet Vigik a été conçu pour qu'à chaque service d'un opérateur soit alloué un code service unique.
- Une troisième variante permettrait à La Poste de continuer à bénéficier d'un code natif spécifique, pour toute son activité de service universel, l'autre code libéré serait attribué aux opérateurs autorisés et aux porteurs de presse.

**Question 5.** *Comment les codes natifs des systèmes Vigik déjà installés devraient-ils être partagés ou redistribués entre La Poste, les autres opérateurs autorisés et les porteurs de presse pour respecter le principe d'accès selon des modalités identiques ?*

**Question 6.** *Quelles autres solutions que le partage ou la redistribution de codes natifs existants pourraient être envisagées pour permettre, un accès immédiat et sans coût, selon des modalités identiques, aux opérateurs postaux autorisés et aux porteurs de presse ?*

### **3. Les utilisations possibles du code natif des opérateurs autorisés**

Lorsque le CPCE traite de la question de l'accès aux boîtes aux lettres, il mentionne expressément la distribution d'envois postaux. Pour autant, les opérateurs peuvent avoir d'autres activités de distribution qu'ils exercent directement ou à travers des filiales, pour lesquelles ils souhaitent aussi avoir accès aux boîtes aux lettres.

Il convient donc de définir dans quelles conditions les opérateurs visés par la loi et bénéficiant d'un accès natif, ou leurs filiales, peuvent utiliser ce moyen d'accès pour ces activités.

**Question 7.** *Dans quelles conditions les opérateurs postaux ou leurs filiales peuvent-ils utiliser leur accès natif pour d'autres activités de distribution que celles visées à l'article L.5-10 ?*

Enfin, il a été indiqué à l'Autorité que l'usage de codes regroupant plusieurs opérateurs ayant éventuellement plusieurs activités n'exclurait pas l'identification du passage de chacune des entreprises autorisées. En effet, le système Vigik permettrait d'assurer la traçabilité des accès correspondant non seulement à un code service donné, mais aussi aux badges permettant d'identifier chaque opérateur.

## **IV. Autres évolutions envisageables**

### **1. La « gouvernance » de VIGIK**

La Poste détient les brevets des procédés : cette situation n'appelle pas d'observation.

La Poste a mandaté le CNMIS (Comité National Malveillance Incendie Sécurité) pour assurer la gestion de la marque VIGIK en novembre 2005. Cet organisme est une structure associative doublée

d'une société commerciale de droit privé, dont le fonctionnement est encadré par l'Etat. Il est spécialisé dans la délivrance de certifications de produits et de services, volontaires ou réglementaires. Le Comité VIGIK du CNMIS a deux attributions fondamentales :

- faire évoluer le référentiel technique ;
- agréer les fabricants et les matériels bénéficiant de la marque VIGIK

Le comité s'appuie donc sur les structures du CNMIS, organisme encadré qui est accrédité par le COFRAC<sup>6</sup> mais fonctionne selon des règles ad hoc.

La démarche de mandat à un organisme tiers est louable, et on observe qu'elle associe assez largement le secteur. La Poste garde toutefois la maîtrise de la définition du système (les spécifications de la marque), en plus de sa qualité de détenteur des brevets sous-jacents.

La composition du comité VIGIK est la suivante : Président : La POSTE (2 voix), Vice Président : CNMIS SAS (voix consultative).

1er Collège : 3 Industriels titulaires de la marque VIGIK, (4 voix dont 2 voix pour le GIMES)

2ème Collège : 3 Opérateurs utilisateurs de VIGIK dont un siège permanent pour La POSTE (qui peut être un représentant autre que le Président) (3 voix)

3ème Collège : 3 Gestionnaires de biens immobiliers publics et/ou privés, (3 voix)

4ème Collège (voix consultative) : Les laboratoires, et organismes d'inspection

5ème Collège (voix consultative) : Point Clé, Représentants des installateurs Syndicat professionnels..., Administrations, Divers experts

Sur un total de 12 voix, Le groupe La Poste dispose de 4 voix : les 2 voix du président, une voix pour La Poste (siège permanent) et une voix pour Médiapost (deuxième collège). La Poste dispose d'un droit de veto, sauf dans le cas où 9 voix sur 12 sont positives. Dans l'état actuel de la composition des trois collèges décisionnaires, ce cas de figure est impossible.

Les décisions sont adoptées par consensus. Dans le cas contraire, une majorité de 75% des voix est requise (soit 9 voix). Avec ses 4 voix, La Poste dispose d'une minorité de blocage, sans faire exercice de son droit de veto.

L'Autorité relève que ces règles présentent des différences notables par rapport au droit commun de la certification, notamment :

- Vigik est une marque et non une norme ;
- Les règles de fonctionnement du comité Vigik prévoient un droit de veto ou des règles de majorité au profit de La Poste

L'Autorité estime souhaitable qu'une réflexion s'engage sur les évolutions de la gouvernance du système Vigik.

**Question 8.** *Quelles sont les évolutions souhaitables de la gouvernance du système Vigik ?*

## **2. Quelles solutions pour les autres prestataires de services ?**

Dans une perspective de plus long terme qui pourrait impliquer la généralisation des fermetures d'immeubles, deux situations sont à envisager : celle des services d'urgence et de sécurité et celle d'autres prestataires de services.

---

<sup>6</sup> Le COFRAC est le Comité Français d'Accréditation qui certifie les produits industriels.

## Les services d'urgence et de sécurité, et les entreprises qui y contribuent

On pense naturellement aux pompiers, forces de police, SAMU et SMUR, ainsi qu'à des services tels que le dépannage d'ascenseurs.

Ces services pourraient s'équiper de matériels Vigik et solliciter les copropriétés ou les gestionnaires d'immeubles mais compte tenu de l'impossibilité de prévoir les interventions de ces services, une telle démarche semble inappropriée. De plus, cela pose un problème d'égalité de traitement par rapport aux autres grands services publics bénéficient déjà d'un accès préprogrammé.

Par conséquent, à plus long terme dans le cadre d'une généralisation des fermetures d'immeubles, une réflexion serait à mener sur les conditions de leur activité et de leur capacité pérenne, à pénétrer dans les immeubles.

Les pistes développées pour les opérateurs postaux pourraient s'avérer également valables dans ce cas.

**Question 9.** *Quelle(s) solution(s) pourrai(en)t / devrai(en)t être envisagée(s) pour organiser l'accès, des services d'urgence et de sécurité, aux immeubles équipés d'un système de contrôle d'accès ?*

## Une analyse au cas par cas pour d'autres activités

A terme, les parties concernées (gestionnaires d'immeubles, prestataires de services et industriels de la filière) pourraient réfléchir à la validité d'un principe de « codes service » pour des opérateurs satisfaisant un référentiel de sécurité élaboré avec les organisations représentatives des professions de l'immobilier. Ce référentiel pourrait prendre la forme d'une norme AFNOR et donner lieu, si nécessaire à des certifications de conformité.

**Question 10.** *Quelles autres formes pourrait prendre un référentiel de bonnes pratiques ? à quelle(s) catégorie(s) d'opérateur(s) ou de prestataires de services devrait-il s'appliquer ?*

L'Autorité tient à souligner la crainte des opérateurs n'entrant pas dans le champ d'application du dispositif d'autorisations liée à la mise en œuvre du décret d'application de l'article L5-10, en préparation.

En effet, ceux-ci estiment que les copropriétaires ou gestionnaires d'immeubles pourraient être enclins à n'autoriser que les opérateurs dûment visés par la loi. C'est pourquoi la démarche de référencement sur des bases de contrôle de la qualité de ces opérateurs semble être une voie souhaitable. Les opérateurs y réagissent plus ou moins favorablement selon leur ancienneté sur le marché, leur besoin de reconnaissance et les difficultés actuelles qu'ils rencontrent pour accéder aux boîtes aux lettres particulières.

Pour présenter vis-à-vis des copropriétaires des garanties facilitant les décisions d'accès, l'Autorité suggère que les entreprises n'entrant pas dans le dispositif d'autorisations prévu à l'article L.3 du code des postes et des communications électroniques, puissent s'organiser en élaborant et en respectant un référentiel de bonnes pratiques d'engagement de services (norme, charte...) inspiré du dispositif d'autorisations postales. L'AFNOR, par exemple, propose différents dispositifs pouvant aller du simple référentiel de bonnes pratiques à la norme en passant par la certification de service. Dans ce dernier cas, l'AFNOR, organisme certificateur, vérifie que les opérateurs respectent leurs engagements.

**Question 11.** *Quelle(s) catégorie(s) d'opérateurs devrai(en)t éventuellement bénéficier d'un code service unique pour l'ensemble de leur catégorie sous réserve de présenter toutes les garanties requises ?*

## Récapitulatif des questions

**Question 1.** *Quels commentaires ou informations complémentaires souhaitez vous apporter à cette description ?*

**Question 2.** *Quelles sont les caractéristiques opérationnelles d'une activité qui justifient un accès natif ? A quelles activités, la pratique des codes natifs pourrait-elle / devrait-elle être réservée ?*

**Question 3.** *Quelles mesures sont à envisager pour que les porteurs et colporteurs de presse « agissant pour le compte d'une entreprise de presse ou d'une société de portage de presse, titulaire de l'autorisation prévue à l'article L. 3 du code des postes et des communications électroniques » puissent exercer leur activité ?*

**Question 4.** *Quelles solutions sont envisageables pour développer une pratique transparente et organisés sur les codes natifs ?*

**Question 5.** *Comment les codes natifs des systèmes Vigik déjà installés devraient-ils être partagés ou redistribués entre La Poste, les autres opérateurs autorisés et les porteurs de presse pour respecter le principe d'accès selon des modalités identiques ?*

**Question 6.** *Quelles autres solutions que le partage ou la redistribution de codes natifs existants pourraient être envisagées pour permettre, un accès immédiat et sans coût, selon des modalités identiques, aux opérateurs postaux autorisés et aux porteurs de presse ?*

**Question 7.** *Dans quelles conditions les opérateurs postaux ou leurs filiales peuvent-ils utiliser leur accès natif pour d'autres activités de distribution que celles visées à l'article L5-10 ?*

**Question 8.** *Quelles sont les évolutions souhaitables de la gouvernance du système Vigik ?*

**Question 9.** *Quelle(s) solution(s) pourrai(en)t / devrai(en)t être envisagée(s) pour organiser l'accès, des services d'urgence et de sécurité, aux immeubles équipés d'un système de contrôle d'accès ?*

**Question 10.** *Quelles autres formes pourrait prendre un référentiel de bonnes pratiques ? à quelle(s) catégorie(s) d'opérateur(s) ou de prestataires de services devrait-il s'appliquer ?*

**Question 11.** *Quelle(s) catégorie(s) d'opérateurs devrai(en)t bénéficier d'un code service unique pour l'ensemble de leur catégorie ?*