



## CNAFC CONSOMMATEURS

Entraide et vie quotidienne des familles  
Informier - Conseiller – Concilier

Paris, le 11 janvier 2008.

**Réponse à la Consultation Publique**  
**« Accès aux boîtes aux lettres dans les immeubles équipés de systèmes de contrôle d'accès » .**

La sécurité des immeubles collectifs est un sujet important pour les familles occupantes, et tous leurs membres. La loi a donc évolué pour permettre aux gestionnaires (syndicats de copropriétaires, gestionnaires d'immeubles locatifs, etc.) de faciliter la mise en place de systèmes de contrôles d'accès pour améliorer cette sécurité.

Par ailleurs, l'ouverture à la concurrence en matière postale implique que divers intervenants autorisés puissent entrer dans les immeubles. On y constate déjà des abus, et des intrusions non autorisées (distributeurs de cartes, de publicités, de documents non adressés, etc.). Plus les intervenants autorisés seront nombreux, plus faciles seront les entrées non autorisées, plus les occupants souhaiteront développer des systèmes de contrôle nouveaux.

Il apparaît que deux logiques sont en concurrence (distribution aux occupants du courrier adressé, et sécurité des immeubles) et que des solutions doivent être trouvées. Le dossier de l'ARCEP devrait être complété par des études supplémentaires pour que la réflexion évolue efficacement.

Le dossier, tel qu'il est présenté, centré sur VIGIK, mais en soulignant les limites de ce dernier, peut faire craindre que l'ouverture à la concurrence de la distribution postale implique soit la généralisation obligatoire de VIGIK à tous les immeubles (malgré ses limites), soit la suppression de fait des systèmes de contrôle d'accès.

En résumé, il nous semble que :

a) Il est nécessaire d'organiser l'accès aux immeubles, tout en permettant aux gestionnaires de garantir la sécurité de l'immeuble, pour permettre le jeu de la concurrence entre entreprises de distribution chargées d'un service à caractère postal d'objets adressés à toute personne, sans accord préalable, dans l'intérêt des destinataires. Il faut que les entreprises « postales » soient autorisées, pour bénéficier d'un accès identique.

b) En cas de portage de presse à un destinataire nominatif (journal adressé), le gestionnaire de l'immeuble ne peut refuser de laisser l'accès au porteur dès lors qu'un occupant le demande,

c) Les systèmes de contrôle d'accès pour le courrier étant définis et installés,

\* il relève exclusivement des gestionnaires (notamment les syndicats de copropriété, en application des textes sur la copropriété) de décider des règles d'accès dans l'immeuble (qui, quand, où) des personnes et entités (ascensoristes, nettoyage, artisans, etc.), et de celles qui en seraient exclues (telles les distributeurs de documents non adressés, qu'ils soient autorisés ou non, « certifiés ou non), donc de la diffusion des codes natifs.

\* il appartient aux services de sécurité de fixer leurs propres principes d'utilisation des systèmes de contrôles d'accès prévus pour les entreprises postales.

d) répondre aux questions concernant l'organisation de VIGIK revient à entériner une décision proposée sur des bases qui ne nous semblent pas encore étudiées par l'ARCEP.

**Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques**

Mouvement reconnu d'utilité publique

Agréée comme Organisation Nationale de Consommateurs depuis un arrêté ministériel du 9 octobre 1987  
28 Place Saint-Georges, 75009 PARIS - Tél : 01 48 78 81 61 - Fax : 01 48 78 07 35 - E-mail : [cnafc-conso@afc-france.org](mailto:cnafc-conso@afc-france.org)  
Informations consommateurs : 01 48 78 81 11 - <http://conso.afc-france.org>

## Q1 : Commentaires et informations complémentaires :

### 1- VIGIK :

1.1- Le dossier se réfère uniquement au système VIGIK, comme si ce seul système était en place, ou devrait être mis en place. Quelque soit l'intérêt qu'il présente, il semble que le nombre d'immeubles ainsi équipés soit limité. Doit-on en déduire par ailleurs que le rédacteur estime que VIGIK devrait être le système de contrôle d'accès privilégié, ou obligatoire ?

1.2- Deux informations (au moins) seraient nécessaires, que l'ARCEP peut obtenir (notamment auprès des organismes de gestion, ou de pose de systèmes), ou bien calculer avec une précision raisonnable :

a) une estimation du % d'immeubles collectifs équipés de système de contrôle VIGIK, parmi le nombre d'immeubles collectifs, et une estimation du % (ou du nombre) d'immeubles protégés (tous systèmes confondus). **C'est-à-dire la « part de marché » actuelle de VIGIK.** Or, il semblerait que dans les grandes villes, le taux d'équipement soit bien inférieur à 10% des immeubles.

b) quels sont les autres systèmes de contrôle qui sont utilisés (interphones, codes, gardiens plus ou moins permanents, double sas, avec ou sans boîtes aux lettres dans le sas, systèmes mixtes, rien, etc.), et quelles sont les parts du marché des plus importants ?.

Sur ces bases, on pourrait élargir la réflexion et prendre en compte l'ensemble du problème.

1.3- l'accès aux tiers intervenants ne soulève pas de problème de fond, mais surtout des difficultés quotidiennes, quel que soit le système. Sur ce plan, l'un des arguments commerciaux initial de VIGIK, outre l'aspect « sécurité » de la liste des personnes autorisées et des moments d'intervention et de la suppression de la possibilité de copie des « clés de La Poste », a été la facilitation de la gestion de ces interventions. Apparemment, les gestionnaires d'immeubles n'ont pas traité ce point avec la rigueur que les copropriétaires et occupants auraient souhaité.

**2- Communication aux tiers sur les mises en place de systèmes :** il est regrettable, mais vraisemblable, que l'information des tiers soit tout à fait insuffisante, faute -souvent- de connaître ceux-ci.

Il est par ailleurs difficile de retenir l'affirmation sans éléments probants selon laquelle « *en fournissant un système avec un niveau élevé de sécurité pour les copropriétaires [on contribuerait] au développement des activités de portage* ». Il est vraisemblable que les deux éléments se développent, mais il n'est pas sûr qu'on puisse justifier d'une corrélation entre les deux, information qui ne figure pas dans le dossier.

## Q2 : Contrôle d'accès VIGIK – Activités justifiant un accès natif. Listes des ayant droit.

1- le système VIGIK permet théoriquement l'accès contrôlé à des prestataires définis, à des moments définis. En principe, ceci doit (devrait ?) répondre aux questions posées. Ceci, à condition que les bénéficiaires éventuels des accès s'adressent à celui qui accorde les autorisations d'accès.

Il serait sans doute souhaitable que les gestionnaires responsables soient facilement connus, pour être contactés par les distributeurs.

2- On se trouve donc face à un problème d'information complète et centralisée sur deux cohortes  
\* d'une part, la liste des gestionnaires d'immeubles pour que les intervenants les identifient,  
\* d'autre part, celle des intervenants ayant obligatoirement accès total aux immeubles auxquels les gestionnaires doivent donner l'accès (distributeurs postaux, sécurité, etc.), ou doivent donner l'accès à la demande d'un occupant (ex : distributeurs de presse pour portage adressé).  
Ceci implique deux fichiers centraux consultables et tenus à jour en permanence, avec les aléas habituels.

En outre, chaque gestionnaire peut donner accès, selon le mode qu'il souhaite, à tout intervenant décidé par lui (ascensoriste, artisans, nettoyage, etc.).

Toute personne ayant la possibilité « officielle » d'entrer dans un immeuble doit pouvoir y justifier de ce droit.

3- actuellement, les créateurs de systèmes et les installateurs d'appareils de contrôle d'accès sont dans un champ concurrentiel, comme les opérateurs postaux.

Les règles doivent pouvoir s'appliquer à tous, sans privilège particulier, direct ou indirect, pour permettre aux gestionnaires et occupants de faire des choix économiques et de sécurité, tout en permettant le meilleur service aux occupants.

4- le dossier développe le cas VIGIK, en traitant de son intérêt. Toutefois, à la lecture du document, on constate de nombreuses lacunes qui pourraient laisser à penser que malgré cela, il ne répond pas au problème posé.

5- A noter que si « *l'égalité d'accès voulue par la loi n'est pas assurée* » actuellement, il serait tout aussi difficile d'accepter que les principes de sécurité des immeubles voulus par une autre loi soient transgressés ultérieurement.

En outre, se poserait pour les occupants l'examen et la décision sur les dépenses à engager pour modifier ou remplacer des systèmes existants, notamment si le système VIGIK devient obligatoire de fait sur décision de l'ARCEP. On peut se demander si les travaux correspondants pourraient être votés en AG, assortis d'une réduction de la sécurité.

### **Q3- Distributeurs de presse (portage).**

1- D'une manière générale, il ne semble pas que de gros problèmes se posent actuellement. Le dossier ARCEP lui-même confirme cette situation en soulignant son développement, à cause de, ou malgré, le développement des systèmes de sécurité. Il n'y a donc pas urgence et le problème pourrait être réglé (cf.Q2-2 ci-dessus).

Ils doivent avoir accès sans difficulté, dès lors que dans un immeuble donné, il s'agit d'un portage « adressé », et qu'un occupant destinataire le demande, et dès lors que le porteur est « autorisé ». Il doit pouvoir être interdit d'accéder aux porteurs de documents « non adressés », quel que soit leur statut d'autorisation.

2- En effet, actuellement, malgré les systèmes de contrôle, les immeubles sont la proie de visiteurs non autorisés par le gestionnaire de documents et prestations diverses, dont les venues sont à l'origine de nombreux renforcements de systèmes de contrôle, et dont l'accès doit être interdit.

### **Q4- Accès aux codes natifs** (cf. Q2-2 & Q3-1 ci-dessus).

Ce point devrait être revu en tenant compte de tous les systèmes possibles, et non de VIGIK seulement (respect de la concurrence).

### **Q5- VIGIK « déjà installés ».**

Cf. précédemment.

### **Q6- VIGIK Partage des codes natifs.** Cf. précédemment)

### **Q7- Autres activités des opérateurs autorisés. (Objets adressés : oui / Objets non adressés : non).**

1- Les activités « postales » filialisées (ex : Chronopost), traitant des documents et objets adressés, doivent relever de la règle « postale ».

2- Par contre, les distributeurs de documents « non adressés », même filialisés, ou relevant d'une entreprise indépendante, **ne doivent pas entrer** dans ce champ d'action.

Il s'agit de documents et brochures, que refusent de recevoir un grand nombre de familles, soit par désintérêt, soit par sécurité, soit par respect de l'environnement.

## **Q8- Gouvernance de VIGIK :**

Bien qu'on ne puisse cautionner une hégémonie de VIGIK, il faut remarquer qu'il n'est pas normal que le CNMIS (organisme accrédité par le COFRAC) siège au comité VIGIK, en contradiction avec la norme 45011, qui spécifie que toutes les parties doivent être représentées sans prédominance d'aucune. Dans ce comité, les premier et deuxième collèges peuvent représenter les intérêts de VIGIK (6 voix), alors que le troisième (3 voix), sera donc toujours minoritaire. Un rééquilibrage de ce comité pour une égalité des voix serait donc indispensable.

## **Q9- Extension des règles –Services de sécurité (cf.Q2-2).**

C'est un problème réel, mais « parallèle » au dossier traité. Apparemment, les services concernés n'ont pas approfondi le sujet. Ils rencontrent déjà des difficultés, ne disposant pas (semble t il) ni de la « clé de La Poste », ni des codes d'immeubles. Toutefois, quel que soit le système, leurs entrées paraissent possibles, faute de preuves de drames déjà survenus.

Il aurait donc été intéressant que la consultation comprenne une Annexe donnant le point de vue et les points que les services de secours considèrent comme importants.

## **Q10- Référentiel de bonnes pratiques**

Un Référentiel touchant un nombre aussi élevé de participants serait difficile à mettre au point et son application serait tout à fait aléatoire, sauf à prévoir des règles extrêmement précises, et des systèmes de sanctions fortes et dissuasives.

Des expériences précédentes dans des domaines voisins laissent à penser que ceci serait impossible et utopique.

En effet, qu'il s'agisse de Référentiels ou de normes, ceux-ci n'ont pas de règles contraignantes d'application.

Il y aurait en outre un fort risque de concurrence faussée par des applications disparates des textes, non sanctionnées immédiatement.

D'autres solutions contraignantes sont donc obligatoires.

## **Q11- Autres intervenants « distributeurs » : Distributeurs de documents non adressés, non.**

Le choix des personnes et entreprises habilitées à pénétrer dans l'immeuble, certifiées, autorisées ou non, relève uniquement des gestionnaires décisionnaires (ex : syndicat des copropriétaires), contrairement aux services « postaux », ou assimilés, distribuant des objets adressés, qui peuvent accéder sur la base des autorisations de l'ARCEP. Cette liste doit être limitative .

Un « certificat » ou une « norme », quel qu'il soit, ne saurait s'y substituer (cf. Q10- ci-dessus).

## **En conclusion,**

Il appartient à l'ARCEP de prendre en compte dans ses études deux impératifs potentiellement contradictoires, en tenant compte de l'importance primordiale de la sécurité des occupants, afin qu'un examen complet, non superficiel, et exhaustif des données permette une réflexion basée sur des données objectives, tenant compte de la réalité, et de la prise en charge des coûts d'adaptation des systèmes existants.