

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

La CSF (Confédération Syndicale des Familles) est une association familiale, organisation de défense des consommateurs mais également des locataires. C'est forte de ces trois caractéristiques particulières qu'elle a souhaité s'exprimer sur cette consultation.

Question n°1 :

Nous partageons globalement les constats qui sont faits dans cette description. Toutefois, et pour rester dans le simple constat, nous avons, en règle générale, plus de plaintes des usagers relatives à la présence régulière et persistante, dans leurs boîtes aux lettres particulières de prospectus, dépliants publicitaires (traiteurs, livreurs de pizzas locaux...) non souhaités que de mécontentements relatifs à la non livraison (ou livraison décalée) des envois presse.

Cela laisse supposer que ces « distributeurs » aient régulièrement accès aux boîtes aux lettres particulières, alors que personne ne les a sollicités là où les opérateurs dont les livraisons sont attendues par les résidents rencontrent des difficultés.

Nous constatons comme conséquence directe de cela un agacement des habitants doublée d'une demande croissante de filtrage plus strict de l'accès aux boîtes aux lettres et aux immeubles.

Question n°2 :

Il semble nécessaire que l'accès natif soit autorisé en priorité pour les services d'urgence ayant en charge la sauvegarde de la santé et/ou de la vie des personnes.

Bien sûr, cet accès doit être strictement encadré (pas d'accès individuel de chaque agent mais **un accès sous la responsabilité d'un chef d'équipe...**).

Il est également important que les demandes d'envoi presse des résidents soient honorées mais nous souhaitons formuler certaines remarques sur l'autorisation d'attribuer le code natif :

- -est-il nécessaire de donner un code natif à un prestataire presse (par exemple) qui donnerait accès à l'ouverture globale d'une résidence qui pourrait comporter un nombre important de lots (ou plusieurs bâtiments) juste pour satisfaire une seule livraison ?

L'agent aurait accès à toutes les boîtes aux lettres et/ou à toute la résidence alors que la nécessité de l'accès ne se justifierait que pour une seule boîte aux lettres.

Une solution plus adaptée devrait sans doute être pensée dans le futur sur ce point.

- -Dans le cas où le résident ne souhaiterait plus bénéficier de la prestation de l'opérateur (ex : résiliation de l'abonnement,...), rien ne légitimerait plus que l'opérateur ait accès aux boîtes aux lettres et à la résidence ; quid donc du code y donnant accès, deviendrait-il caduc ?, si oui, quelle entité se chargerait de cette modalité ? quel contrôle de son application effective ?

Quelle information faite aux résidents et qui s'en chargerait (serait-ce par le biais du gestionnaire, syndic...mais cela ne devrait pas entraîner de coûts supplémentaires pour les résidents) ?

Un nombre important de précisions doivent être apportées sur ces aspects.

Question n°3 :

Nous laisserons les professionnels s'exprimer sur les mesures qu'ils souhaitent voir appliquer afin de permettre l'exercice de leur activité dans des conditions optimales.

Nous ne pouvons qu'insister sur la nécessité de garantir aux résidents la sécurité et de ne pas nuire à l'efficacité du système de sécurité (qu'ils financent indirectement) en ouvrant cet accès trop largement.

A ce titre, nous insistons sur la responsabilité des opérateurs vis-à-vis de leurs personnels/agents distributeurs.

Question n°4 :

Nous ne sommes pas opposés à la création et la mise à jour d'une liste de prestataires disposant d'un ou plusieurs codes natifs, sous réserves de précisions (et de garanties) quant à l'utilisation, aux modalités d'accès, de fonctionnement, de gestion et de révision de cette liste.

Question n°5 :

Sur les 3 scenarii proposés, il semblerait que le dernier soit le plus logique puisque cela permettrait à La Poste de garder un code natif spécifique afin d'assurer son activité de service universel et d'attribuer l'autre code aux opérateurs autorisés et aux porteurs de presse (sous réserve des éléments soulevés en question 2).

Question n°6 :

Les professionnels /opérateurs semblent plus à même de répondre à cette question.

Question n°7 :

Il n'est pas souhaitable pour les usagers que les opérateurs postaux ou leurs filiales utilisent leur accès natif pour d'autres activités de distribution que celles d'envois postaux.

Si nous soutenons l'ouverture du code natif pour eux, c'est dans l'unique objectif de permettre à tous les usagers résidents de recevoir leurs envois postaux dans les meilleurs garanties de sécurité et non pas pour ouvrir une boîte de Pandore à la distribution de n'importe quels documents à des fins commerciales.

Question n°8 :

Nous considérons que cette question ne touche pas directement notre champ d'actions.

Question n°9 :

Ne serait-il pas techniquement possible de créer un code spécial « urgences » dont seuls lesdits services d'urgence et de sécurité bénéficieraient ?

Question n°10 :

Un référentiel prenant la forme d'une norme AFNOR serait largement plus souhaitable qu'une simple charte dans ce sens qu'il aurait le mérite d'être l'objet d'une concertation plus large et effective de toutes les parties prenantes et intéressées.

Question n°11 :

Néant.