

## **Réponse des sociétés Urmet Captiv et FDI Matelec à la consultation publique sur l'accès aux boîtes aux lettres le 08 janvier 2008**

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

La description reflète assez fidèlement la réalité, mais cette situation n'est pas nouvelle, les gestionnaires d'immeubles doivent, en permanence et depuis longtemps, gérer le compromis entre accessibilité des multiples prestataires (institutionnels, contractés ou occasionnels) et garantir la sécurité des résidents.

VIGIK semble être la solution, puisque de conception Multi Prestataires, mais le manque de diffusion de ce système auprès des prestataires et le manque de visibilité auprès des gestionnaires d'immeubles, ne lui a pas encore permis de remplir complètement cet objectif. Tant et si bien qu'en 2007, 1/3 des serrures vendues pour équiper les immeubles sont encore du type T25 électromécanique (le fameux passe T25, système « passoire » où les clés de type mécanique sont reproductibles très facilement), pour 2/3 en serrures électroniques VIGIK.

**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 ?*

Les activités qui pourraient justifier d'un accès natif sont celles qui nécessitent un accès récurrent aux immeubles et les services d'urgence susceptibles d'intervenir 24h/24.

Les codes natifs pourraient être réservés aux activités suivantes :

- Distribution du courrier (accès rendu obligatoire par une loi)
- Urgence médicale (SAMU, pompiers ....)
- Sécurité (Police, gendarmerie...)
- Urgence « Technique » (Ascensoriste, prestataire multi activités...)

**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 ?*

Les porteurs et colporteurs de presse agissant pour une entreprise « homologuée L3 » pourraient utiliser le service VIGIK retenu pour la distribution du courrier adressé (Service Universel), déjà natif dans toutes les centrales de contrôle d'accès qui équipent les immeubles.

Un service Métier « distribution courrier et presse » pourrait être créé.

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

1. La création d'un organisme gestionnaire des attributions des services VIGIK et de leurs bonnes utilisations. Cet organisme, capable de sanctionner les prestataires ne

respectant pas leurs engagements, pourrait être une extension du comité de marque VIGIK.

2. Les prestataires utilisant un code natif doivent s'engager à n'utiliser leur service que pour la seule activité pour laquelle ils sont autorisés. Ils doivent informer préalablement, le gestionnaire d'immeubles qu'ils sont susceptibles d'accéder aux immeubles dans le cadre de leur mission.
3. Le partage des codes natifs, ne permettant plus la discrimination d'un prestataire sur son seul code de service, il doit être accompagné, afin de garantir la sécurité des immeubles, d'une fonction de traçabilité des accès. A cet effet, **s'ils le souhaitent**, les gestionnaires d'immeubles doivent pouvoir garder en mémoire ces « événements » d'accès, qui en cas de litige ou sinistre permettront de confondre l'agent du prestataire contrevenant. Ainsi, les serrures VIGIK qui équipent/équiperont les immeubles doivent permettre le stockage et la relecture des n° de badge enregistrés lors de chaque accès d'un agent.  
Les prestataires devront communiquer, au gestionnaire des immeubles concernés, les n° de badge des agents autorisés à accéder, afin de permettre leur identification en cas de problème.

**Remarque :** La fonctionnalité de mémorisation des événements d'accès n'est pas implantée dans tous les produits du marché commercialisés et installés à ce jour.

4. La création d'un site Web actualisé en temps réel et recensant tous les acteurs actifs (prestataires « VIGIK » institutionnels et privés, gestionnaires d'immeubles ...), permettrait à tous d'avoir une meilleure visibilité de VIGIK et de ses possibilités. Ce site pourrait devenir une véritable plate-forme d'échange et d'informations entre prestataires, gestionnaires et industriels.

**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 ?*

Le Service Universel, jusque là réservé à La Poste, pourrait être utilisé par l'ensemble des opérateurs postaux autorisés et porteurs de presse.

**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 ?*

Aucune autre solution, permettant un accès immédiat et sans coût, ne semble envisageable, sauf celle qui consisterait à laisser un accès libre aux boîtes aux lettres pendant la journée ! Cette solution n'est pas réaliste, car elle remettrait en question la sécurité des accès aux immeubles et est incompatible avec la loi sur la prévention de la délinquance.

**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 ?*

Si les opérateurs et leurs filiales souhaitent exercer une autre activité, ils doivent en informer l'organisme gestionnaire et obtenir l'accord des gestionnaires d'immeubles.

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

- La Poste devrait seulement siéger comme Opérateur postal.
- Création d'un organisme gestionnaire du système VIGIK (voir point 1 de la réponse à la question 4) avec la participation d'institutionnels comme l'ARCEP.
- Envisager la venue d'autres opérateurs/prestataires que ceux du courrier au sein du comité de marque VIGIK.
- Création d'un collège Installateur au comité de marque VIGIK.
- Développement du collège gestionnaire d'immeubles au comité de marque VIGIK par l'arrivée de Syndics ou d'association de Copropriété.
- Faire évoluer le standard VIGIK vers une norme, ce qui présenterait l'avantage de fournir des garanties de fonctionnement, de sécurité, de performance, de qualité, d'interchangeabilité et d'interopérabilité. Cela permettrait également de pérenniser les investissements réalisés par les gestionnaires et propriétaires immobilier.

**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 ?*

1. La solution la plus simple serait d'utiliser un code natif présent dans les centrales existantes.

La mutualisation, sous un même code natif (Service Universel), des opérateurs postaux et porteurs de presse, libérerait le 2<sup>ème</sup> service de La Poste « Autres Services ». (Attention ce service n'est pas autorisé 24h/24 dans tous les systèmes de contrôle d'accès du marché)

Autre possibilité, utiliser le code natif « France Telecom », qui ne semble pas être utilisé et qui semble valide 24h/24 (à vérifier auprès des autres fabricants VIGIK).

2. Une autre solution, plus « lourde » mais plus vertueuse, serait d'imposer par une loi (type loi SAE pour les ascenseurs), la mise en conformité de tous les systèmes installés afin qu'ils soient conformes aux exigences d'accès des services d'urgence et de sécurité.

Les avantages de cette solution sont importants car elle permettrait la mise à niveau et l'harmonisation des équipements du parc immobilier existant et préparerait idéalement le terrain pour les équipements futurs.

Une fois l'opération réalisée, un récépissé de conformité serait à envoyer au Comité de marque ou à l'organisme gestionnaire pour « valider » et recenser les accès conformes (la présence ou l'absence de la fonction « traçabilité », non obligatoire, mais chère aux bailleurs sociaux, sur le système de contrôle d'accès qui équipe l'immeuble, devra clairement y figurer).

**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 ?*

- Une charte d'engagements, détaillant les règles de bon usage et des bonnes pratiques des badges d'accès aux immeubles, pourrait être signée par chaque opérateur et prestataire de services.

Le non-respect de cette charte (par exemple : utilisation du droit d'accès pour une activité non déclarée et/ou non autorisée par le gestionnaire d'immeubles) pourrait aller jusqu'à la radiation des autorisations VIGIK du prestataire.

Seuls des opérateurs régionaux/nationaux/locaux aux activités décrites ci avant (voir réponse à la question 2) et « certifiés » par l'organisme gestionnaire responsable de la politique d'utilisation des services VIGIK pourraient bénéficier d'un code « Métier ».

**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 ?*

Les opérateurs pouvant éventuellement bénéficier d'un code de service unique pourraient être dans les domaines :

- Energie (électricité, gaz, eau, ...)
- Communication (téléphone, câble, TV ...)
- Maintenance des bâtiments (ascenseur, chauffage, porte automatique, VMC ...)

## **Suggestions Urmet/FDI, fabricant de systèmes VIGIK et de contrôle d'accès résidentiel**

Il est indispensable de faire évoluer simultanément les aspects VIGIK, évoqués dans les réponses aux précédentes questions, mais aussi les aspects techniques concernant les produits et leurs mises en œuvre.

### **Concernant l'aspect actualisation des « Services VIGIK »**

Il est important de travailler sur les solutions de mise à jour des services pour faire face au développement du marché VIGIK et à l'arrivée massive des nouveaux prestataires. La mise à jour des services VIGIK sur les équipements en place dans les immeubles ne sera pas simple (difficultés du type ; produits inaccessibles, modes et outils de mise à jour différents d'une marque à une autre et d'un produit à un autre)

Des solutions techniques permettant une mise à jour simplifiée des services VIGIK sont possibles, par terminaux portables (autorisée depuis peu par La Poste) ou par présentation d'un badge porteur d'information directement sur la tête de lecture située à l'extérieur des immeubles. D'autres solutions sont également utilisables pour le transfert des informations : Ligne téléphonique, SMS, réception satellite ...

Ces technologies sont déjà utilisées pour la mise à jour d'autres paramètres des systèmes de contrôle d'accès mais ne sont pas permises, par les règlements VIGIK, pour la mise à jours des fonctions VIGIK.

Tous les moyens permettant d'éviter de pénétrer physiquement dans les immeubles pour procéder au chargement des nouveaux services ou à la modification de services existants doivent être favorisés, tout en garantissant la sécurité des informations transmises lors de ces opérations.

### **Concernant les systèmes de chargement pour les opérateurs et les prestataires.**

Les systèmes de rechargement des droits d'accès des badges Agent doivent également évoluer pour offrir des solutions moins contraignantes, plus économiques et mieux adaptées au fonctionnement des entreprises. Elles doivent permettre une plus grande mobilité (utilisation des téléphones GSM, envoi par Internet..) tout en garantissant la sécurité des informations transmises lors des opérations de transfert.

### **Concernant les produits équipant les immeubles.**

L'utilisation de la technologie VIGIK sur d'autres accès que le hall de l'immeuble, le développement d'une nouvelle génération de « serrures » VIGIK permettant d'équiper les boîtes aux lettres, les ascenseurs, les portes communes, sont des éléments essentiels pour permettre aux gestionnaires d'immeubles de trouver avec VIGIK une solution de contrôle d'accès globale.

Aujourd'hui VIGIK, ne contrôle que la « première porte » de l'immeuble et ne permet donc pas au gestionnaire de l'immeuble de supprimer, pour les résidents et les prestataires de services, les trousseaux de clés mécaniques. Les gestions d'organigrammes et les opérations de maintenance (en cas de vandalisme de cylindre, de perte ou copie frauduleuse des clés) qui en découlent sont complexes et onéreuses. Elles représentent actuellement un frein important pour le choix de VIGIK pour équiper un parc immobilier.

L'utilisation de VIGIK pour tous les accès des immeubles permettrait également aux prestataires de services autorisés et aux services d'urgence ou de sécurité, d'accéder, pour réaliser leur mission, aux parties communes ou aux locaux techniques des immeubles.

Dans ce cas de figure, VIGIK permettrait de faire réaliser des économies d'échelle aux gestionnaires d'immeubles, par la suppression des clés mécaniques, et aussi d'augmenter le niveau de sécurité des bâtiments par la mise en place d'un contrôle d'accès gérable par un unique prestataire, ou ce qui se rencontre de plus en plus souvent, par le gestionnaire d'immeuble lui-même.

### **Concernant le marché.**

Le marché de l'équipement résidentiel est actuellement divisé en 2 catégories de produit VIGIK (répartition 50/50), les produits « économiques » (souvent utilisés pour l'habitat privé neuf ou l'existant, le stockage des événements n'est pas possible) conçus pour le simple remplacement du canon T25 donnant accès au hall des immeubles où se trouvent les boîtes aux lettres et les produits plus « professionnels » (plutôt utilisés en logement social et dans les grandes copropriétés) qui intègrent la fonction de mémorisation et de nombreuses autres, telles que ; la gestion d'autres accès de la résidence (communs, parking, ascenseur..), la gestion de l'interphonie, etc.

Cependant, actuellement, pour les gestionnaires d'immeubles non avertis, le choix n'est pas facile, car rien ne distingue ces 2 grandes catégories de produits VIGIK.

Pour ce faire, il faudrait créer un système de « grades ou classes » (type NF-A2P 1, 2, 3 étoiles) pour permettre une classification des produits en fonction de leurs performances et de leur niveau de sécurité. Ainsi le gestionnaire d'immeubles choisirait en connaissance de cause le type de matériel pour équiper son immeuble.

Cependant, parmi ces solutions, qui pourraient faciliter la gestion et l'équipement des parcs immobiliers et aussi régler les problèmes d'accès des multiples prestataires, certaines ne sont pas aujourd'hui « homologables » selon les critères VIGIK en vigueur actuellement.

Il est donc indispensable de retravailler le règlement VIGIK (RGV) et les référentiels techniques définis par La Poste, il y a maintenant 15 ans.

### **Notre conclusion**

Une meilleure visibilité de VIGIK pour les acteurs du marché résidentiel, associée à la sortie de nouveaux produits et moyens de gestion mieux adaptés aux besoins actuels et futurs, créeraient une dynamique autour de VIGIK qui permettrait de convaincre les nombreux gestionnaires d'immeubles encore réticents et de satisfaire davantage ceux qui l'ont déjà choisi. Les opérateurs et prestataires, n'ayant pas été oubliés, y trouveraient également leur compte (garantie et simplification d'accès aux immeubles, satisfaction clientèle)