

t copropriétés : les clés de l'accès

de la fibre jusque chez l'abonné et lui offrir le très haut débit. Faire que les nouveaux opérateurs en direction des gestionnaires d'immeubles qui permettront aux consommateurs d'accéder à l'innovation.

L'Autorité s'attaque aux difficultés d'accès aux boîtes aux lettres

La loi stipule que les opérateurs postaux autorisés accèdent aux boîtes aux lettres des particuliers dans les mêmes conditions que La Poste. **Malgré les autorisations délivrées par l'ARCEP, les concurrents de l'opérateur historique rencontrent pourtant des difficultés opérationnelles.** Explications et début de solution.



Les fermetures ou contrôles d'accès (interphones, digicodes ou autres dispositifs) se multiplient, sans que les copropriétés ou les gestionnaires d'immeubles ne mesurent toujours leur impact sur les services fournis aux résidents. Si l'accès de certaines entreprises comme La Poste, EDF ou France Télécom est généralement prévu par ces gestionnaires, ces derniers ne pensent pas toujours aux autres services, tels que le portage de presse, la distribution alternative de courrier ou de colis. Les opérateurs concernés constatent en effet que les immeubles se ferment et que les boîtes aux lettres sont de plus en plus difficiles d'accès (voir encadré). La loi du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales a pourtant posé un principe d'accès aux boîtes aux lettres particulières et un principe d'égalité d'accès entre opérateurs. Un décret actuellement en préparation doit préciser les modalités de cet accès.

Des immeubles de plus en plus fermés

En attendant, le degré de fermeture des immeubles peut se mesurer à la progression de ceux qui s'équipent notamment en systèmes de la marque Vigik qui représentent désormais environ 10 % du parc des immeubles en France (voir schéma). Depuis 1999, ce dispositif de sécurisation développé par La Poste s'ajoute aux systèmes de contrôle d'accès existants. Il permet de filtrer le passage de tiers dans les immeubles grâce à un badge électronique. Ce badge est programmé, sur une durée limitée (une journée), pour permettre au distributeur de franchir le système de contrôle, à la condition qu'il en ait été préalablement autorisé par la copropriété ou le gestionnaire. La vali-

ditée limitée du badge, ainsi que l'agrément préalable par le gestionnaire d'immeuble, garantissent la sécurité du système. Ce système de badge rechargeable a été conçu pour fournir une alternative plus sûre à la clef PTT aisément reproductible. Or, si des prestataires comme La Poste, EDF ou France Télécom sont clairement identifiés et déjà équipés du matériel adéquat, il n'en est pas de même pour d'autres opérateurs de distribution, plus récemment apparus sur le marché. L'inaccessibilité des boîtes aux lettres peut être lourde de conséquences pour ces entreprises. Elle survient généralement de manière inopinée. Après constatation de l'impossibilité de distribuer, l'opérateur doit rechercher les coordonnées du syndic ou de l'organisme gestionnaire, puis prendre contact avec lui. Parfois, l'accès ne peut être rétabli qu'après une période assez longue. Lorsque l'immeuble est équipé du système Vigik, il faut prévoir une intervention technique pour chaque porte d'immeuble, afin de référencer l'opérateur dans la centrale de validation des badges d'accès. Le coût moyen d'une intervention varie entre 40 € et 50 € par porte d'immeuble. A ce coût s'ajoutent les conséquences commerciales : plaintes de la clientèle, voire perte de celle-ci suite à l'incident de distribution, etc...

Des solutions pratiques

Alertée à plusieurs reprises de ces difficultés, l'Autorité a mis en place un groupe de travail chargé de lancer rapidement des actions de terrain pour faciliter l'exercice de ce droit d'accès. Ce groupe réunit des opérateurs de distribution (correspondance, presse, colis) rencontrant des problèmes d'accès et des représentants des gestionnaires d'immeubles collectifs (copropriétés et habitat

social). Suite aux travaux de ce groupe, des solutions pratiques ont été proposées. La première

Evolution du nombre d'immeubles équipés du système Vigik

Dates	Immeubles équipés VIGIK
1999	1 000
2000	5 000
2001	15 000
2002	30 000
2003	50 000
Déc. 2005	88 400
Déc. 2006	100 000
Parc total immeubles France	1 000 000



consiste à donner à chaque copropriété une information utile et pérenne sur les opérateurs actifs autorisés dans la zone concernée, afin que celle-ci puisse décider, en connaissance de cause.

Parallèlement, en réponse aux attentes des résidents, il est nécessaire de développer des garanties de fiabilité. Si l'autorisation délivrée par l'Autorité se révèle utile aux opérateurs dans leurs démarches auprès des gestionnaires d'immeubles et des syndicats de copropriétés, la situation est différente pour les non titulaires d'autorisation. Pour que ces entreprises présentent, vis-à-vis des copropriétaires, des garanties facilitant les décisions d'accès, l'Autorité suggère qu'elles élaborent et respectent un référentiel de bonnes pratiques et d'engagement de services (norme, charte... mesures type AFNOR) inspiré du dispositif d'autorisation mis en œuvre par l'Autorité. Dernier axe de travail : veiller à ce que l'évolution technique des systèmes de sécurisation prenne mieux en compte le nombre croissant de services de distribution pouvant demander l'accès aux boîtes aux lettres particulières.

Trois exemples concrets

- Le déploiement d'Adrexo dans les Hauts-de-Seine a demandé plusieurs mois de travail à une centaine de personnes pour qualifier tous les immeubles de ce département : recensement du type d'accessibilité de chaque

immeuble (digicode, clé, Vigik, autre...) et identification du gestionnaire de chaque immeuble afin de le contacter pour lui demander l'autorisation d'accéder aux boîtes aux lettres. Dans de nombreux cas, des interventions techniques ont été

nécessaires. Leur coût a été supporté par l'opérateur.

- Le distributeur de colis Distrihome indique que le coût moyen d'une intervention technique pour rendre accessible un immeuble équipé de Vigik varie entre 40 € et 50 € par porte

d'immeuble.

- En Ile-de-France, Le Parisien estime que 20 % de ses abonnés ont une boîte aux lettres difficile d'accès. La gestion de cette situation occupe 3 personnes à temps plein au sein du groupe de presse.