

Cahier des Clauses Techniques Particulières pour l'établissement d'un partenariat entre l'UR HLM Grand Est et un Assureur pour proposer aux locataires HLM une assurance multirisques habitation (MRH) à coût maîtrisé

Contexte du projet

➤ Les acteurs

L'Union sociale pour l'habitat est l'organisation représentative du secteur Hlm qui représente quelque 720 organismes Hlm à travers 5 fédérations. Elle dispose également de filiales et de structures œuvrant à la formation et à la professionnalisation des organismes.

L'Union sociale pour l'habitat remplit cinq grandes missions :

1. Représenter et proposer : les contributions à la politique du logement

Porte-parole du Mouvement Hlm, l'Union intervient lors de l'étude et de la discussion des projets de loi. Elle propose des amendements et participe aux auditions. Elle joue également un rôle important dans le champ réglementaire, en participant aux instances de réflexion et de décision en matière de politique du logement.

Elle échange avec les grandes associations d'élus territoriaux sur les politiques nationales et locales, pour contribuer à leurs réflexions et leurs prises de position. L'Union encourage les coopérations locales avec les organismes Hlm, et partage ses outils de connaissance et de suivi du secteur.

L'Union est également représentée à Bruxelles au sein de l'Union européenne et prend part au débat communautaire.

2. Agir en concertation : le partenariat

L'Union développe des partenariats avec les acteurs du logement : élus locaux, associations, habitants...

A travers de nombreux axes de coopération, des formations et des publications communes : l'Union entretient avec les réseaux d'élus un partenariat régulier, au travers du Réseau des acteurs de l'habitat dont le but est d'organiser des journées d'échanges et de soutenir des études.

Les organismes développent des actions avec les opérateurs associatifs, maîtres d'ouvrage ou acteurs de l'accès au logement pour valoriser les bonnes pratiques du secteur.

Enfin, l'Union est en concertation permanente avec les organisations représentatives des habitants.

3. Accompagner, conseiller, former : l'appui professionnel aux organismes Hlm

L'Union sociale pour l'habitat informe, conseille et assiste les associations régionales Hlm et les organismes Hlm afin de faciliter leurs activités et développer leurs compétences. Elle anime des réseaux thématiques, met à disposition des outils et des méthodes. Elle repère et capitalise les expériences et savoir-faire.

L'Union dispose également de filiales et de structures associées œuvrant à la formation et la professionnalisation des organismes.

4. Connaître et comprendre : les études, la recherche et la prospective

Centre de ressources, l'Union produit des outils de connaissances et de décision pour les organismes Hlm et ses partenaires :

Elle produit des analyses économiques et financières du secteur du logement social et conduit régulièrement des enquêtes dont les résultats sont communiqués aux organismes Hlm. Ses experts assurent les suivis des textes législatifs et réglementaires, et évaluent leur impact sur le secteur du logement social.

En étroite relation avec les fédérations la composant, l'Union a mis en place et pilote des observatoires, qui sont des outils de référence pour le secteur. Ils rendent compte de la production locative sociale, de la réhabilitation, des charges locatives sociales, des faits d'insécurité...

5. Communiquer, échanger, promouvoir : l'information des organismes et la sensibilisation des publics

L'Union contribue à une meilleure connaissance du logement social, valorise le travail des bailleurs sociaux et promeut un discours mobilisateur sur le rôle des Hlm.

Auprès de ses adhérents : l'Union assure une mission d'information auprès des organismes Hlm et de ses partenaires (site Internet, circulaires, fiches thématiques, centre de ressources, newsletter...)

Auprès des médias : elle est un centre de ressources pour les journalistes à qui elle fournit des analyses et des éclairages politiques ou techniques.

Auprès des pouvoirs publics : le Congrès Hlm marque le temps fort d'expression du Mouvement Hlm. Ses politiques et ses orientations sont mises en avant lors de ce rendez-vous annuel rassemblant organismes Hlm, politiques, partenaires institutionnels, journalistes et acteurs économiques.

Union régionale Hlm du Grand Est

L'Union Régionale HLM Grand Est, fédère 80 organismes Hlm représentant 418 000 logements. Cette Union Régionale regroupe les trois associations Hlm de la grande région, l'ARCA pour la Champagne-Ardenne, l'AREAL pour l'Alsace et l'ARELOR pour la Lorraine.

L'Union Régionale HLM Grand Est, est investie de deux missions principales. Elle assure la représentation des bailleurs sociaux et organismes Hlm du Grand Est, tant au niveau de la Région que sur le plan national. Elle organise la mutualisation des moyens et des compétences, mais aussi des outils, démarches et initiatives des trois associations territoriales.

Habitat & Territoires Assurances, filiale du groupe Habitat & Territoires Conseil, est un cabinet de conseil spécialisé dans la gestion des risques et l'assurance auprès des bailleurs sociaux, et a été retenu par l'Union Régionale HLM Grand Est pour une prestation d'accompagnement dans la mise en œuvre d'une assurance MRH à coût maîtrisé pour les locataires des organismes adhérents à l'URHLM Grand Est.

➤ Rappels des principes et fonctionnement d'une assurance MRH

Si l'assurance habitation reste facultative pour les propriétaires, elle s'avère obligatoire pour les locataires qui entrent dans un logement non meublé. La loi impose de souscrire, au minimum, un contrat d'assurance couvrant les risques locatifs, en d'autres termes, les dommages causés par un incendie, un dégât des eaux ou une explosion notamment.

Entre 230 000 et 300 000 locataires de bailleurs HLM n'ont pas d'assurance MRH (multirisques habitation) en métropole. L'assurance « risques locatifs » dite LNA (Locataire Non Assuré) ne les couvre pas, elle intervient seulement sur le bien du propriétaire. En effet, ce minimum légal ne protège ni les biens personnels de l'assuré, ni sa responsabilité civile en cas de dommages corporels ou matériels causés à un tiers.

Proposé par tous les assureurs, le contrat MRH couvre ainsi les risques auxquels est exposé le logement mais aussi toutes les personnes qui vivent sous le même toit.

D'une manière générale, les garanties des contrats MRH se divisent en deux volets :

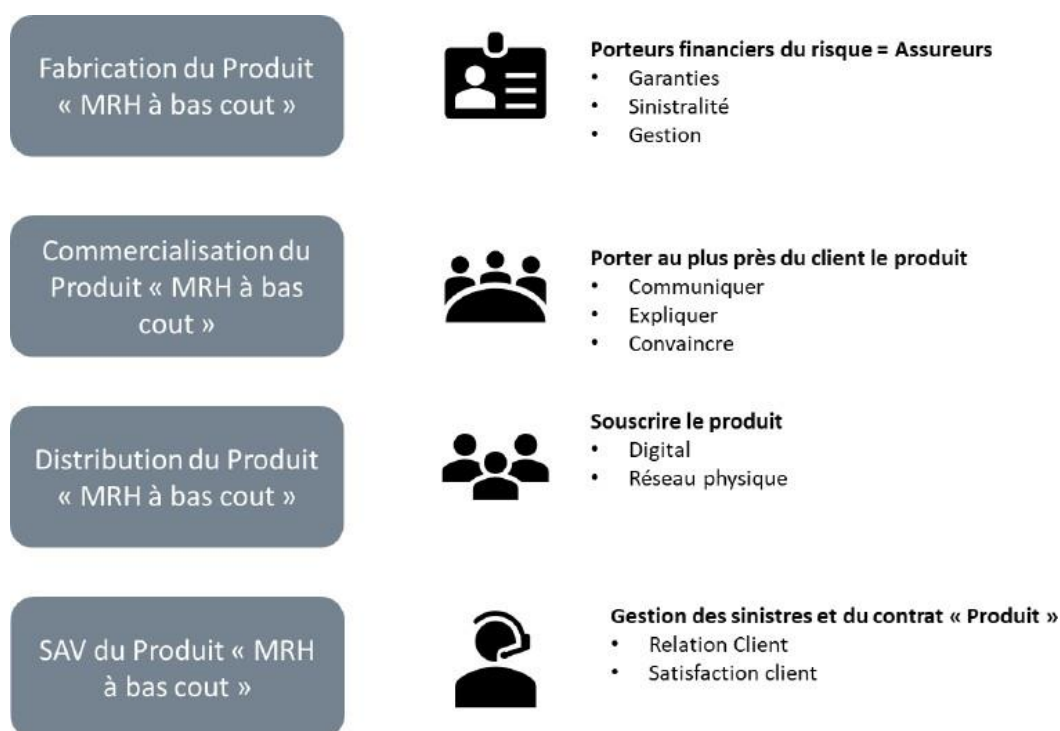
- ✓ D'une part, la responsabilité civile vie privée prend en charge les préjudices causés aux tiers par le souscripteur, ses ayant-droits, voire ses animaux de compagnie.
- ✓ De l'autre, le contrat protège le logement et les biens qui s'y trouvent contre les dommages.
- ✓ Garanties les plus courantes : **garantie dégât des eaux** (*fuites, ruptures de conduites, infiltrations, dégradations survenues chez l'assuré et aux logements voisins*) ; **garantie incendie** (*feu, fumée, si incendie d'origine accidentelle dégâts provoqués par les pompiers pendant intervention*) ; **garantie bris de glace** ; **garantie vol** ; **garantie catastrophes naturelles** ; **responsabilité civile occupant**.

Si le métier d'assureur est un métier réglementé que les bailleurs ne peuvent exercer, idem sur la distribution de produits d'assurance, néanmoins depuis 2016, l'Union Sociale pour l'Habitat (*Pôle Qualité de service*), avec l'appui du cabinet Habitat & Territoires Assurances, étudie les initiatives de généralisation d'une MRH vers les locataires des bailleurs sociaux.

Une réflexion a ainsi été initiée pour proposer aux locataires non assurés un contrat MHR pour 80€/an/locataire et sans franchise pour ce dernier.

Le code des marchés publics, le code du commerce et de la concurrence, le code de l'assurance, ne permet pas aux bailleurs de proposer directement un contrat de type MRH à leurs locataires. Un intermédiaire de distribution doit intervenir, fonctionnement qui est directement impacté par la Directive de Distribution des Assurances, loi européenne dont la transposition en droit français rentrera en application en octobre 2018.

Le déploiement d'un produit d'assurance de type MRH répond au phasage suivant :



➤ [Méthodologie retenue pour une démarche régionale pour une assurance MRH à coût maîtrisé](#)

Ainsi, pour compléter la démarche de groupement de commandes « LNA » et en lien avec les initiatives portées par les associations régionales en matière de qualité de services et RSE (*achat groupé d'énergie*), le Conseil d'administration de l'Union Régionale Hlm du 13 mars 2018 a donné son accord de principe afin que l'Union régionale, par l'intermédiaire des associations territoriales, initie, avec l'appui méthodologique d'HTA, une démarche régionale dédiée à l'assurance multirisques habitation à coûts maîtrisés pour l'ensemble des locataires.

C'est pourquoi, sur le même principe de déploiement que pour la démarche régionale pour la garantie des risques locatifs des locataires non assurés – l'AMO assurée par HTA se décline en 4 phases opérationnelles et successives :

- **Phase 1** (avril-juin 2018) : dédiée à l'information puis à la structuration de la démarche, *via des réunions de sensibilisation puis 2 groupes de travail.*
- **Phase 2** (octobre-novembre 2018) : Elaboration Convention groupement de commandes et DCE – consultation (*appel à partenariat*).
- **Phase 3** (1er trimestre 2019) : Négociation produit et prix et choix du courtier/assureur.
- **Phase 4** (2nd trimestre 2019) : Communication & Déploiement du produit MRH

Contours du projet assurance MRH à coût maîtrisé de l'URHLM Grand Est

Comme précisé rapidement ci-avant la Phase 1 s'est déroulée entre avril et juin 2018 et avait pour objectif de définir un projet d'assurance MRH Grand Est.

Cette 1^{ère} phase a permis d'élaborer un projet qui se structure de la manière suivante :

➤ Objectif : proposer une assurance MRH à l'ensemble des locataires :

- Cible 1 : les locataires LNA : donner accès à une assurance MRH à très faible coût pour les n'ayant pas souscrits à minima à la garantie de risques locatifs ;
Et/ou
- Cible 2 : les locataires qui s'assurent habituellement : donner un supplément de pouvoir d'achat aux locataires, par la possibilité de souscrire une assurance MRH à coût maîtrisé.

Les bénéficiaires de l'assurance MRH seront donc les locataires (bail en cours) et futurs locataires des bailleurs Hlm participant au projet assurance MRH Grand Est.

1. Rôle des bailleurs à l'initiative du projet

Trouver une assurance MRH adaptée en coût et en garanties

- ✓ Dont les garanties sont adaptées à leurs locataires ;
- ✓ Dont le tarif est adapté à leurs locataires, soit une cible tarifaire de 8-10 €/mois au lieu de 20 €/mois (*moyenne nationale*).

Formaliser le lien avec les acteurs (Convention de partenariat)

- ✓ Assureurs ;
- ✓ Inter-bailleurs.

Faire connaître l'existence de cette assurance MRH URHLM Grand Est

- ✓ Une information globale : via le journal du locataire, relais d'associations... ;
- ✓ Une information ciblée ;
- ✓ Une information personnalisée via la transmission de données, information dirigée (*sous réserve des dispositions légales – conformité CNIL, RGPD, Directive de la Distribution d'Assurance*).

Les bailleurs se restreindront donc à la communication et à l'information sur le dispositif.

2. Rôles de l'assureur/intermédiaire d'assurance

Travailler à une assurance MRH adaptée

- ✓ Dont les garanties sont adaptées aux locataires des organismes Hlm ;
- ✓ Dont le tarif est adapté aux locataires des organismes HLM.

Assurer la distribution de cette assurance

- ✓ Au plus près des locataires (accueil physique) ;
- ✓ Via une relation téléphonique ;
- ✓ Via les supports digitaux.

Collaborer à la communication sur le produit avec les bailleurs

L'assureur donne les clés/éléments de langage que le bailleur peut communiquer, charge ensuite aux bailleurs d'assurer la mise en forme des supports ainsi que leur impression.

Apporter le meilleur service dans la gestion des sinistres.

Proposer un prix unique selon la typologie du logement, et si possible quelle que soit sa localisation géographique.

Les attendus du partenariat

Ainsi les orientations ci-avant ont été présentées lors du Bureau de l'Union Régionale Hlm Grand Est du 4 septembre 2018, qui a donné son accord pour que nous poursuivions ce projet inter-organismes en initiant les phases de l'organisation d'un Appel à partenariat pour le choix d'un courtier en assurance et/ou un assureur.

➤ Calendrier

Cet appel à partenariat se déroulera en deux temps :

- 1^{er} temps : consultation publique où seront retenus 2 soumissionnaires sur les critères suivants :
 1. Capacité à proposer un produit MRH au plus proche de la cible tarifaire (8-10 € par mois) pour des garanties adaptées aux locataires,
Capacité à adapter le produit proposé en collaboration avec les bailleurs en prix et en garantie,
 2. Capacité à assurer la distribution de l'assurance MRH adaptée aux locataires des bailleurs HLM (accueil physique, ligne téléphonique dédiée, supports digitaux... ; comment est prise en charge la résiliation des anciens contrats... ; possibilité de paiements mensualisés, par trimestre...)
 3. Capacité à accompagner les organismes pour la communication/information sur le produit en lien avec les outils marketing et commerciaux de l'assureur ;
 4. Capacité de restituer aux organismes HLM, des informations sur la gestion des sinistres et du dispositif pour leur permettre une évaluation de la qualité de service.

5. Capacité d'avoir une approche tarifaire du produit MRH homogène sur le territoire de la région du Grand Est.

- 2^{ème} temps : Négociations de gré à gré avec les 2 soumissionnaires retenus lors du temps 1

Il s'agit au travers de deux réunions de travail planifiées les :

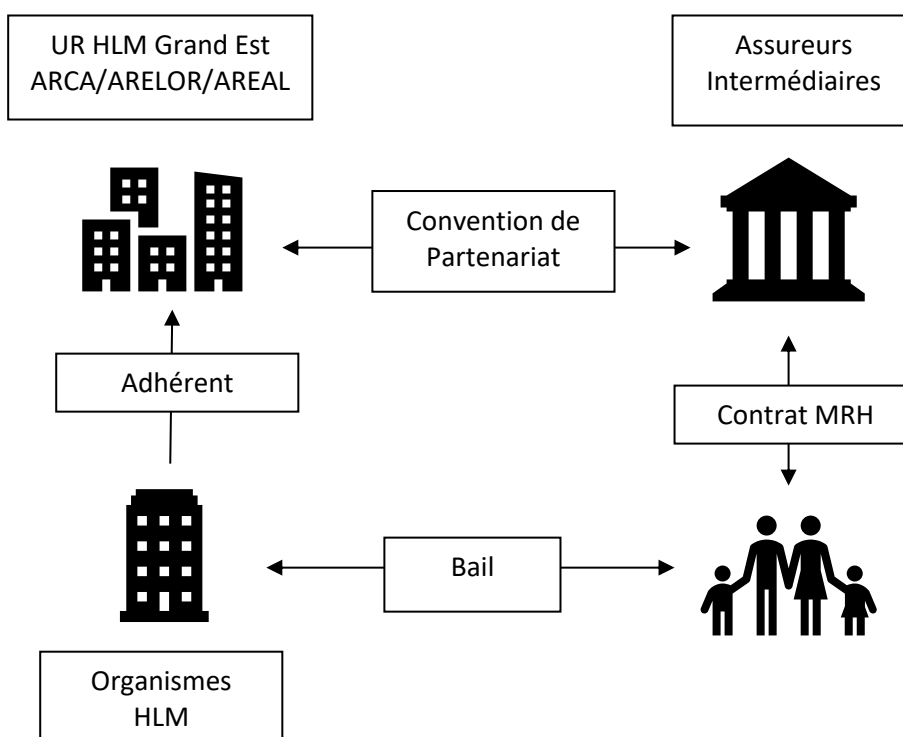
- ✓ Jeudi 7 Mars 2019
- ✓ Mercredi 20 Mars 2019

D'affiner

- Le produit MRH proposé par l'assureur en prix et en garantie afin d'arriver au plus près de la cible tarifaire avec des garanties adaptées.
- Le dispositif de collaboration pour la communication/information sur le produit de la part des bailleurs.
- Le dispositif de suivi de la gestion des sinistres

A l'issue de ce temps de négociation, l'Union Régionale HLM du Grand Est retiendra un soumissionnaire et contractualisera l'ensemble du projet au travers la signature d'une Convention de partenariat entre l'assureur/Intermédiaire d'assurance retenu et les bailleurs participants au projet assurance MRH Grand Est.

➤ Relation entre les acteurs



➤ Prestations attendues

L'Union Régionale HLM du Grand Est attend de la part d'un assureur/Intermédiaire d'assurance :

1. La description détaillée d'un produit d'assurance Multirisque Habitation (Franchise, Garanties, Exclusions, etc.),
2. Une grille tarifaire au plus proche de la cible de 8-10 € TTC/mois,
3. Une description des moyens déployés pour la distribution du produit (souscription incluse),
4. Une description des services apportés aux souscripteurs du produit (gestion des sinistres, services connexes, etc.)
5. La capacité à adapter le produit avec les organismes HLM au travers de la description par l'assureur/intermédiaire, des moyens (Temps, Profils des intervenants, niveau de délégation des intervenants) nécessaires à ce travail.
6. La capacité à accompagner les organismes dans la « bonne communication » sur le produit et dispositif qui auront été retenus, au travers la description par l'assureur/intermédiaire, des moyens (Temps, Profils des intervenants, support marketing et commercial) nécessaires à ce travail.
7. La description du dispositif de suivi pour la durée de la convention de partenariat (4 ans) de l'ensemble de ce dispositif entre les organismes, l'UR HLM Grand Est et l'assureur/intermédiaire retenu.

L'ensemble de ces sept points devra être détaillé dans le mémoire technique du soumissionnaire.

La durée de la convention de partenariat est de 4 ans.

Contact :

Pour l'UR HLM Grand Est :

Anaïs GARBAY - a.garbay.arelor@union-habitat.org - 03.87.69.01.64.

Céline BALDUREAUX – c.baldureaux@arca-hlm.com - 03.26.05.91.19.