



APPEL A PARTENARIAT

Règlement de consultation

Objet de la consultation : Etablissement 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.

Nom et adresse officielle de l'organisme organisateur :

UNION REGIONALE HLM GRAND EST - Siège social

ADRESSE : 38 rue Cerès – 51 000 REIMS

Tél. : 03 26 05 91 19

Correspondants :

Anaïs GARBAY - Courriel : a.garbay.arelor@union-habitat.org - Téléphone : 03 87 69 01 64

Céline BALDUREAUX - Courriel : c.baldureaux@arca-hlm.com – Téléphone : 03 26 05 91 19

DATE LIMITE DE RECEPTION DES PROJETS : <Vendredi 22 Février 2019 à 17h00>

Article 1 - OBJET DE LA CONSULTATION.

L'Union régionale Hlm Grand-Est (*UR Hlm GE*) regroupe plus de 80 organismes HLM représentant 418 000 logements sur la Région Grand-Est.

L'habitant est au cœur des projets des organismes HLM. Ces acteurs du logement social mettent tout en œuvre pour proposer une offre innovante aux habitants, tant au niveau de l'habitat que de leur parcours résidentiel.

Ainsi, pour compléter la démarche de groupement de commandes « LNA » et en lien avec les initiatives portées par les associations territoriale en matière de qualité de services et RSE (achat groupé d'énergie), le Conseil d'administration de l'Union Régionale Hlm Grand Est 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 locataires.

La présente consultation a pour but d'aboutir à retenir un assureur et/ou intermédiaire d'assurances qui proposera aux locataires des organismes HLM, une assurance Multirisque Habitation à coût maîtrisé, adaptée à leur pouvoir d'achat et à leur besoin de garantie.

Cette consultation aboutira à la mise en place d'une convention de partenariat entre l'UR HLM GE et un assureur et/ou intermédiaire d'assurances.

Cette convention de partenariat aura une durée de **4 ans**.

Article 2 - Contexte

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.

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

Article 3 - EXIGENCES LIEES AU PROJET DE PARTENARIAT

Le partenaire retenu dans le cadre de la présente consultation devra tenir les engagements suivants :

- 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 organismes HLM en prix et en garantie,
- 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...);
- Capacité à accompagner les organismes pour la communication/information sur le produit en lien avec les outils marketing et commerciaux de l'assureur ;
- 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.
- Capacité d'avoir une approche tarifaire du produit MRH homogène sur le territoire de la région du Grand Est.

Les conditions d'engagement devront répondre à minima aux exigences suivantes :

- ✓ Garantir le prix du produit MRH retenu sur la durée de la convention de partenariat.
- ✓ Il n'y a aucun engagement dans la durée pour les locataires souscrivant à l'offre proposée. Il est ainsi toujours possible de résilier à tout moment, sans frais.
- ✓ Le changement de contrat MRH est entièrement gratuit, sans frais de dossier ou d'aucun autre type.
- ✓ Il n'y a pas de frais de dossier pour souscrire au produit MRH proposé.
- ✓ Les contrats seront conclus à titre individuel.
- ✓ Les locataires restent libres de leur choix.

Article 4 - DEROULEMENT DE LA CONSULTATION

La présente consultation se déroulera en plusieurs étapes visant à mettre au point la convention de partenariat :

1. **Remise des offres** : Les candidats remettent leur offre incluant une première proposition de convention de partenariat détaillée conformément à l'article 5. Les candidats seront jugés sur leur offre (*voir Article 11*) et deux candidats ayant présentés les meilleures offres conformes seront retenus pour une phase de négociation.

2. **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 qualité de service de la gestion des sinistres et de la convention de partenariat en tant que telle.

3. **Solution finale et Signature de la convention de partenariat** : à l'issue de ce temps de négociation, l'Union Régionale HLM 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 représentés par l'UR HLM Grand Est.

4. **Lancement de la phase de communication/information** : Mai 2019.

Article 5 - PRESENTATION DE LA CANDIDATURE ET DE L'OFFRE

Chaque candidat devra produire son dossier complet comprenant les pièces suivantes :

Éléments relatifs à la candidature

- A. La lettre de candidature justifiant des pouvoirs de la personne habilitée à engager le candidat (ou DC1). Lorsque le signataire n'est pas un représentant légal, la lettre de candidature doit être assortie d'un pouvoir l'habilitant à engager le candidat.

- B. Le chiffre d'affaires global du candidat sur les trois dernières années et chiffre d'affaires dans le domaine considéré du projet (ou DC2).

- C. Le présent règlement accepté sans aucune modification, daté et signé,

- D. Le CCTP accepté sans aucune modification, daté et signé,
- E. Une déclaration sur l'honneur, dûment datée et signée, pour justifier :
1. Que le candidat ait satisfait aux obligations fiscales et sociales,
 2. Qu'il n'ait pas fait l'objet d'une interdiction de concourir,
 3. Qu'il n'ait pas fait l'objet, au cours des cinq dernières années, d'une condamnation inscrite au bulletin n° 2 du casier judiciaire pour les infractions visées aux articles L. 324-9, L. 324-10, L. 341-6, L. 125-1 et L. 125-3 du code du travail.
- Ou, si le candidat est en mesure de les produire immédiatement, les attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant qu'il a satisfait à ses obligations fiscales et sociales. En cas de délivrance d'une simple déclaration sur l'honneur, le marché ne pourra être attribué au candidat retenu que sous réserve qu'il produise les attestations et certificats précités dans le délai fixé par la personne responsable du marché.
- F. Si le candidat est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés à cet effet,
- G. Les attestations professionnelles correspondant à l'objet du présent appel à partenariat.
- H. Références et capacités du candidat :
- ➔ Un dossier de références professionnelles du candidat de moins de 5 ans sur des projets similaires à ceux objet de la présente consultation. Les références doivent comporter le nom des cocontractants, publics ou privés, et être complétées par des attestations de bonne exécution de ces marchés.
 - ➔ Description détaillée des capacités de l'entreprise (moyens humains et matériels) pour répondre au projet.

Éléments relatif à l'offre

- I. L'offre, qui devra être conforme à l'article 6.

Article 6 - CONTENU DE L'OFFRE

L'offre devra obligatoirement inclure les éléments suivants, sur lesquels l'offre sera jugée, (*voir Article 11*) :

1. Proposition de convention de partenariat

La proposition de convention de partenariat du candidat devra couvrir à minima les éléments suivants et décrire de façon détaillée la **méthodologie** et les **moyens** qui seront mis en œuvre pour y répondre :

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.
 - a) Suivi de la convention
 - Suivi quantitatif et qualitatif de la convention (nombre de souscriptions, suivi des litiges, axes d'amélioration, bilan...). Information auprès de L'UR Hlm GE de l'avancement du projet de manière régulière.
 - Suivi dans la durée : pérennité de la convention et évolution du partenariat.
 - b) Services complémentaires proposés
 - Exemples : Lutte contre la non-assurance, la fraude, ...

2. Modalités financières du partenariat

Rappel : le partenariat ne s'accompagnera d'aucune rémunération du prestataire de la part de l'UR Hlm GE ou de ses adhérents, organismes HLM.

Article 7 - COMPOSITION DU DOSSIER DE CONSULTATION

Le dossier de consultation sera envoyé gratuitement à tout candidat qui en fera la demande par mail ou par courrier.

Il comprendra :

- ✓ Le présent Règlement de la Consultation,
- ✓ CCTP
- ✓ La déclaration du candidat (DC1),
- ✓ La lettre de candidature (DC2).

Article 8 - DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

Le délai de validité des offres est de 120 jours à compter de la date limite fixée pour la réception des offres à l'article ci-après.

Article 9- CONDITIONS D'ENVOI ET DE REMISE DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

Les candidatures et les offres seront présentées sous une seule enveloppe cachetée, à l'exception de tout autre moyen.

Les candidatures et les offres seront envoyées à l'adresse ci-dessous :

UNION REGIONALE HLM GRAND-EST - Correspondant :

Hélène ALBERTINI-FOURBIL 38 rue CERES – 51 000 REIMS

L'enveloppe portera la mention : **Appel à PARTENARIAT du <8 Janvier 2019>**

Une copie informatique du dossier sera envoyée par e-mail à

a.garbay.arelor@union-habitat.org et à c.baldureaux@arca-hlm.com

Cette enveloppe contiendra les pièces énumérées à l'Article 5. Cette enveloppe et la copie informatique, devront être reçues par l'UR Hlm GE avant le **<Vendredi 22 Février 2019>** à 17 heures.

Une fois que le candidat aura expédié ou remis son dossier, il ne pourra ni le retirer, ni modifier son projet.

Les dossiers qui parviendraient après la date et l'heure limite, fixées ci-dessus, ainsi que ceux parvenus sous enveloppe non cachetée, ne seront pas retenus et seront renvoyés à leurs auteurs.

Modifications de détail apportées au dossier de consultation :

L'UR HLM GE se réserve le droit d'apporter, au plus tard 6 jours avant la date limite fixée pour la remise des offres, des modifications de détail au dossier de consultation. Les candidats devront alors répondre sur la base d'un dossier modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Si pendant l'étude du dossier par les candidats, la date limite fixée pour la remise des projets est reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

Les offres seront obligatoirement rédigées en langue française.

Article 10 - RECEVABILITE DES CANDIDATURES

L'UR HLM GE se réserve la possibilité de demander aux candidats de produire ou compléter les pièces manquantes ou incomplètes de leur dossier de candidature. Chaque candidat disposera d'un délai identique pour compléter sa candidature. À défaut de produire les éléments de candidature demandés, la candidature sera rejetée et l'offre ne sera pas analysée.

Les capacités professionnelles, techniques et financières des candidats sont examinées au regard des éléments exigés à l'Article 5.

Lorsque plusieurs candidats présentent un lien hiérarchique, d'actionnariat ou capitalistique, ceux-ci

doivent dès le dépôt de leur candidature, en informer l'UR Hlm GE et justifier par tout moyen de l'autonomie existant entre ces entités.

Les candidats dont l'expérience ou les capacités professionnelles, techniques ou financières apparaîtraient insuffisantes ou sans rapport avec le besoin exprimé, verront leurs candidatures éliminées.

Chaque candidat est tenu d'informer l'UR Hlm GE, pendant tout le déroulement de la consultation, de l'ouverture à son encontre d'une procédure collective, ou de son évolution si cette procédure collective est déclarée au moment de la remise du dossier de candidature et d'offre.

Le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché fournira préalablement à la signature du marché :

1 - Les pièces prévues à l'article D.8222-5 ou D.8222-7 du code du travail ; ces pièces sont à produire tous les six mois jusqu'à la fin de l'exécution du marché ;

2 - La liste nominative des salariés étrangers qu'il emploie et soumis à l'autorisation de travail mentionnée à l'article L.5221-2 du code du travail, précisant pour chaque salarié, conformément à l'article D.8254-2 du code du travail, sa date d'embauche, sa nationalité, le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail ; cette liste est à produire tous les six mois jusqu'à la fin de l'exécution du marché ;

3 - Les attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant qu'il a satisfait à ses obligations fiscales et sociales. Un arrêté ministériel a fixé la liste des administrations et organismes compétents ainsi que la liste des impôts et cotisations sociales devant donner lieu à délivrance du certificat.

À défaut de fournir ces éléments dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception de la lettre l'informant de la décision d'attribution, l'offre du candidat est rejetée. Le candidat dont l'offre est classée immédiatement après la sienne pourra alors être sollicité pour produire les documents nécessaires, afin que le partenariat soit conclu avec lui.

Article 11 - JUGEMENT DES OFFRES

Les offres seront jugées de la manière suivante (voir article 6 pour plus de détails) :

La proposition de convention de partenariat du candidat sera notée sur **100 points** pondérés de la manière suivante :

1. Travailler à une assurance MRH adaptée **(12.5 points)**
Dont les garanties sont adaptées aux locataires des organismes Hlm ;
Dont le tarif est adapté aux locataires des organismes HLM.

Sous critères :

- a) Profil des intervenants pour affiner le produit MRH proposé, et leur niveau de délégation (6,25 points)
 - b) Nombre de jours prévus pour réaliser un travail d'adaptation du produit proposé avec les organismes. (6,25 points)
2. Assurer la distribution de cette assurance **(25 points)**
 Au plus près des locataires (accueil physique) ;
 Via une relation téléphonique ;
 Via les supports digitaux.
3. Collaborer à la communication sur le produit avec les bailleurs et l'UR HLM Grand Est **(25 points)**
Sous critères :
- a) Profil des intervenants pour travailler sur la communication commerciale et marketing avec les organismes HLM (5 points)
 - b) Nombre de jours prévus pour réaliser un travail d'adaptation des outils de communication/marketing avec les organismes. (10 points)
 - c) Fourniture d'exemple d'outils de communications (flyers, site internet, etc.) concernant ce type de produit et/ou de démarche. (10 points)
4. Apporter le meilleur service dans la gestion des sinistres et du dispositif. **(25 points)**
Sous critères :
- a) Dispositif de suivi de la convention (10 points)
 - b) Mesure de la satisfaction des locataires (fournir des exemples) (5 points)
 - c) Dispositif innovant de gestion des sinistres (10 points)
5. Proposer un prix unique selon la typologie du logement, et si possible quelle que soit sa localisation géographique. **(12.5 points)**

L'offre ayant obtenu le nombre de points le plus élevé est classée première, celle ayant obtenu le nombre de points le plus faible est classée dernière. Les candidats sont susceptibles d'être invités, à compter de la remise de leur offre de partenariat, à se tenir prêt à répondre à toute sollicitation de la personne publique.

Article 12 - NOTIFICATION DES RESULTATS

Dès qu'elle aura fait son choix, la personne responsable du partenariat avisera le candidat désigné que son offre a été retenue, et les autres candidats du rejet de leurs offres de projet de partenariat.

Article 13 - RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Pour obtenir tous renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires en vue de répondre à la présente consultation, les candidats pourront s'adresser, par courrier, mail ou téléphone, à :

Union Régionale Hlm Grand Est, via les associations territoriales Hlm (ARELOR / AREAL / ARCA)

Correspondants :

- Anaïs Garbay - courriel : a.garbay.arelor@union-habitat.org - Tél. : 03 87 69 01 64
- Céline Baldureaux - courriel : c.baldureaux@arca-hlm.com – Téléphone : 03 26 05 91 19

Lu et accepté sans réserve, le

Le prestataire :

Pour L'UR HLM GE :