

APPEL À MANIFESTATION D'INTÉRÊT



Tourcoing

POUR UNE PROPOSITION D'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION À DESTINATION DE MÉNAGES LOCATAIRES TOURQUENNOIS MODESTES

CONTEXTE ET ENJEUX

La Ville de Tourcoing souhaite encourager les initiatives proposant une assurance multirisques habitation à un prix modéré aux ménages tourquennois modestes et de la classe moyenne, locataires du parc privé et du parc social, prévoyant un niveau de garanties et d'accompagnement adapté aux situations de ces habitants. L'objectif principal de la démarche est en effet d'accompagner les ménages les plus en difficultés et de prévenir les expulsions.

Dans le contexte actuel marqué par une fragilité économique et sociale manifeste de certains locataires tourquennois, une collaboration avec un organisme d'assurance et/ou mutualiste permettrait de lutter contre la mal-assurance ou l'absence d'assurance sur un territoire au marché locatif particulièrement tendu. Certains ménages sont sans assurance habitation, malgré l'obligation et la possibilité de rupture de bail induite, tandis que d'autres sont soit mal assurés, sans toujours en mesurer les conséquences, ou encore disposent d'une assurance inadaptée à leur situation et à leurs

ressources. Par cet appel à manifestation d'intérêt (AMI), la Ville de Tourcoing entend encourager les organismes d'assurance et/ou mutualistes volontaires offrant aux ménages modestes et de la classe moyenne un produit d'assurance multirisques habitation, adapté à leurs besoins.

LE PUBLIC CIBLE

Cet appel à manifestation d'intérêt (AMI) a pour objectif d'assurer aux ménages locataires un accès à un produit d'assurance multirisques habitation (AMRH), à prix modéré, adapté à leurs moyens et à leurs besoins. La proposition d'AMRH devra s'adresser à des locataires ou futurs locataires dont le logement est situé à Tourcoing, dans le parc privé comme dans le parc social dont les ressources, au moment de la contractualisation, ne peuvent dépasser les plafonds suivants pour l'année 2023 :

Catégorie de ménages	Ressources / an*
Une personne seule	21 878
Deux personnes ne comportant aucune pers. à charge à l'exclusion des jeunes ménages ou une pers. seule en situation de handicap	29 217
Trois personnes ou une pers. seule avec une pers. à charge ou jeune ménage sans personne à charge ou deux pers. dont au moins une est en situation de handicap	35 135
Quatre personnes ou une pers. seule avec deux pers.	42 417

à charge ou trois pers. dont au moins une est en situation de handicap	
Cinq personnes ou une pers. seule avec trois pers. à charge ou quatre pers. dont au moins une est en situation de handicap	49 898
Six personnes ou une pers. seule avec quatre pers. à charge ou cinq pers. Dont au moins une est en situation de handicap	56 236
Personne supplémentaire	+ 6 273

*Plafonds de ressources annuelles applicables aux logements financés avec le PLUS en 2023

Ces plafonds de ressources permettent de toucher les ménages du parc social comme du parc privé. Ils correspondent à ceux de la catégorie de logement PLUS au 1er janvier 2023 et seront revus chaque année en écho à la publication de l'arrêté correspondant.

Quelques données à titre indicatif :

- ➔ Sur les 39 956 logements occupés au titre de résidences principales par les ménages, 20 595 en sont locataires soit 51,5 % (*Source INSEE, dossier paru le 23/01/2023*) ;
- ➔ Le parc social tourquennois compte 10 765 PLUS et 590 PLAI.

→ Répartition des résidences principales par typologie :

Ensemble	39 956	100 %
1 pièce	1 520	3,8 %
2 pièces	5367	13,4 %
3 pièces	7 921	19,8 %
4 pièces	9 158	22,9 %
5 pièces et plus	15 990	40,0 %

Sources : Insee, RP2008, RP2013 et RP2019, exploitations principales, géographie au 01/01/2022.

→ Répartition selon l'ancienneté du parc :

Résidence principales construites avant 2016	39 397	100 %
Avant 1919	2 110	5,4
De 1919 à 1945	15 210	38,6
De 1946 à 1970	9 445	24,0
De 1971 à 1990	5 318	13,5
De 1991 à 2005	2 824	7,2
De 2006 à 2015	4 490	11,4

Source : Insee, RP2019 exploitation principale, géographie au 01/01/2022

Les attentes relatives à l'assurance proposée par les organismes intéressés

a) Un prix modéré

Une attention particulière sera portée au prix de l'assurance multirisques habitation proposée par les candidats en fonction de la taille du logement ; les ménages les plus modestes du parc privé voyant leur

prix d'assurance au m² parfois plus élevé alors même que leurs revenus sont limités.

La proposition de prix doit intégrer la situation d'un ménage aux biens mobiliers et aux équipements standards ou moyens. La proposition de prix sera appréciée à l'aune d'une situation ordinaire d'un ménage, des garanties intégrées et de l'accompagnement proposé.

- Celle-ci doit comprendre un prix par catégorie de logement ci-après : 1 pièce, 2 pièces, 3 pièces, 4 pièces et 5 pièces et plus.
- Chaque prix doit être décliné en hors taxe (HT) et toutes taxes comprises (TTC)
- Le détail précis de tous les frais annexes dont éventuels frais de dossiers, de quittancement et/ou d'émission de police, à la souscription comme au cours d'exercice du contrat.

b) Un délai de validité des propositions

La proposition d'assurance multirisques habitation doit indiquer le délai de validité de la proposition (minimum 6 mois à compter de la date de dépôt du dossier de candidature).

c) Les garanties souhaitées

Les attentes de la Ville en la matière :

→ **Les assurés :**

Les assurés	Le souscripteur ou titulaire du contrat et les personnes vivant au domicile (conjoint, enfants fiscalement à charge et ceux confiés en vue de
--------------------	---

	l'adoption, père et mère du couple et autres personnes éventuellement précisées dans les conditions particulières, ayant déjà eu ou non des sinistres et toute personne résidant habituellement dans le foyer à titre gratuit)
--	--

→ **Garanties des personnes :**

Recours des propriétaires	Montant de garantie exprimé en euros
Recours des voisins et des tiers	Montant de garantie exprimé en euros
Responsabilité civile vie privée (dommages corporels, matériels et immatériels)	Montant de garantie exprimé en euros
Protection juridique	Optionnel
Défense et recours	Oui
Garantie individuelle accident des enfants	Optionnel

→ **Dommmages aux biens :**

Bâtiments assurés	Appartement et ses aménagements (véranda, terrasse ou balcon, cuisine intégrée, portes et aménagements de placards, etc.), ses embellissements (moquette, papiers peints, carrelages, etc.), les équipements (chaudière, radiateurs, antennes, etc.) intégrés
-------------------	---

	à l'habitation et les garages, caves et autres dépendances présentant un caractère de complémentarité
Montant de la franchise « dommages »	Entre 0 et 300 euros
Montant des biens assurés	A détailler dans la proposition : à titre indicatif entre 5 000 et 20 000 euros
Incendie, explosion, implosion	Oui
Dégât des eaux	Oui
Dommages électriques	Oui
Bris de glaces et vitres	Oui
Vol, vandalisme dont vols de biens portés	Oui
Inondations	Oui
Catastrophes naturelles	Oui
Actes de terrorisme et attentats	Oui
Evènements climatiques : gel, grêle, tempêtes	Oui
Gel des canalisations	Optionnel
Catastrophes technologiques	Optionnel
Perte du contenu du congélateur / réfrigérateur	Optionnel

→ **Remboursements :**

Type de biens	Indemnisation de la valeur de remplacement
Biens usuels (meubles, objets de décoration,	A neuf au jour du sinistre

lustrerie, électroménagers, livres, disques, vins, linges, vêtements)	
Équipements électroniques de loisirs (téléviseurs, lecteurs enregistreurs DVD, matériel photo et vidéo, informatique instruments de musique, consoles de jeux, radio, chaîne hifi, etc.)	A neuf au jour du sinistre
Objets de valeurs (bijoux, montres, stylos, briquets, etc.)	Oui Montant à titre indicatif : 1 500 euros

→ **Prise en charge en cas de sinistres :**

Perte d'usage de l'habitation	Oui
Hébergement provisoire si le logement n'est plus habitable et dans l'attente du relogement	Durée maximum : 1 an
Perte de loyers	Durée maximum : 2 ans
Caution pour le paiement des loyers de relogement, frais de déménagement	Oui
Prise en charge de frais d'urgence divers en cas de perte du logement et des biens	Oui Montant à titre indicatif : entre 700 et 800 euros
Assistance Habitation	Oui – 24h/24 7j/7
Dépannage serrurerie	Oui – 24h/24 7j/7
Assistance aux personnes / garantie assistance à domicile	Oui – 24h/24 (incluant les frais relatifs au : retour d'urgence à

	domicile ; gardiennage durant 48h ; transport à l'hôpital, garde d'enfants, frais de garde d'animaux, transmission de messages urgents ; etc.)
Garantie honoraires d'experts	Oui
Avance de fonds	A déterminer par l'assureur

→ **Engagement – délais de traitement**

Garantie d'indemnisation rapide à la suite du sinistre	Indemnisation dans les 15 jours à compter de l'accord de l'assuré et de l'assureur sur le montant de l'indemnisation.
--	---

d) Accompagnement des ménages

1) Assurer un service client de qualité et accessible :

- L'accès à un service client de qualité 24h/24h et 7j/7 : équipes de répondants (personnes physiques) de niveau 1 (dossiers courants) et de niveau 2 (pouvant traiter des cas complexes) ;
- Un outil extranet permettant de demander des informations et/ou souscrire l'Assurance Multirisques

Habitation en ligne et déclarer les sinistres ;

- Dans la mesure du possible, un accueil physique sur le territoire tourquennois permettant de faciliter la présentation de l'Assurance Habitation proposée ;
- Dans le cas de l'existence d'une plateforme téléphonique, prévoir un numéro d'appel dédié (N° vert ou N° non surtaxé)
- Les outils d'échanges courants : adresse mail contact, ligne téléphonique 24h/24h – 7j/7, etc.

2) Pédagogie et lisibilité des démarches à effectuer : les organismes intéressés devront s'engager à :

- Proposer des outils de communication clairs, lisibles et pédagogiques à destination des futurs clients (plaquette, fascicule, vidéo, tout autre support facilitant la compréhension) ;
- Transmettre une information claire et détaillée en cas de sinistre. L'organisme s'engage à effectuer, selon une modalité adaptée à la situation du client, un rappel des garanties et modalités de prises en charge prévues au contrat souscrit ;
- Proposer la mensualisation aux clients ;

- L'organisme est invité à prévoir dans sa proposition d'Assurance Multirisques Habitation, une prise de contact direct avec le bailleur en cas de sinistre signalé par le locataire, sous réserve de l'accord de ce dernier.

3) Transmission de l'attestation d'assurance au bailleur du locataire : prévoir automatiquement, dans le contrat souscrit, sauf refus explicite du client, la transmission au bailleur social ou privé, de l'attestation d'assurance annuelle

4) Aide à la résiliation du contrat antérieur : accompagnement du locataire qui le souhaite dans la résiliation de son contrat d'Assurance Habitation précédent, selon les modalités administratives de résiliation prévues par la loi du 1er janvier 2015 relative à la consommation, dite loi Hamon.

5) Le lauréat :

- Doit accepter le bénéfice de l'Assurance Multirisques Habitation à ses propres clients ;
- A la date échéance de l'AMRH contractualisée dans ce cadre, doit proposer une offre d'AMRH au moins équivalente (rapport

prix/garantie/qualité de service client) à sa meilleure offre sur le marché

6) L'éthique

- Engagement à ne distribuer l'AMRH qu'aux personnes éligibles : la proposition d'AMRH doit prévoir des modalités de traçabilité et des indicateurs de suivi qui serviront au bilan annuel du/des lauréat(s) ;
- Engagement à ne pas proposer d'autres produits assurantiels complémentaires dans les 6 mois suivant la contractualisation de l'AMRH, sauf si une sollicitation explicite émane du client ;
- Passé cette période, engagement à ne proposer que des produits adaptés aux besoins et aux revenus du client

e) Les modalités de déploiement de l'AMRH

Les candidats doivent préciser :

- les modalités de diffusion de l'AMRH ;
- le réseau de professionnels mobilisés (agences, intermédiaires, etc.) ;
- les modalités d'information et/ou de formation sur le produit d'assurance proposées afin de garantir et favoriser sa distribution aux publics cibles ;
- les modalités de traçabilité et de suivi des contrats conclus qui serviront au bilan annuel.

f) Communication envisagée

Une campagne de communication sera mise en place par la Ville, le candidat s'attachera à préciser la communication qu'il prévoit pour permettre la bonne diffusion et distribution de l'assurance proposée et de quelle manière il est en capacité d'accompagner commercialement la Ville de Tourcoing dans le déploiement du produit.

g) Autres

La proposition doit être formulée en langue française et en euros et doit comprendre une note relative aux engagements du candidat et du réseau de professionnels mobilisés pour la distribution de l'assurance multirisques habitation au respect du RGPD.

1) Les engagements de la Ville de Tourcoing

Les propositions de contrat faites par les organismes intéressés se font dans leur seul intérêt commercial et ne sauraient répondre à un besoin de la collectivité.

Par conséquent, l'action des organismes intéressés ne fera l'objet d'aucune contrepartie économique, financière ou en nature. La Ville s'engage à soutenir les actions de communication et appuyer la visibilité du dispositif.

Elle mettra ainsi en œuvre une campagne de communication et des outils de présentation du dispositif :

- une campagne de lancement au grand public au premier trimestre 2024 ;

- des outils de présentation du dispositif (modules diffusables sur internet, les réseaux sociaux, plaquettes, affiches, etc.) diffusés au cours de la campagne de lancement et durant les deux années suivantes ;
- la mobilisation des services de la Ville (Direction de l'Aménagement, de l'Habitat et du développement économique ; Direction de la Communication ; Direction de la vie des habitants, des quartiers et du développement durable ; Centre Communal d'Action Sociale, etc.). Des actions territorialisées pourront venir renforcer la communication ;
- Proposer et développer des actions d'information avec les partenaires habituels de la Ville de Tourcoing (bailleurs sociaux, CAF du Nord, Etat, associations de quartiers, etc.) mais également d'autres organismes type associations étudiantes, CROUS, etc.

2) Durée de la collaboration

La Ville de Tourcoing souhaite engager la collaboration avec l'organisme retenu pour une durée de 3 ans.

La convention prévoira des modalités de résiliation annuelle avec un délai de préavis de 6 mois avant le retrait effectif du candidat retenu. En cas de retrait, les AMRH contractées par les clients tourquennois resteront valides jusqu'à la date d'échéance dudit contrat.

DEPOT DES CANDIDATURES ET MODALITES DE SELECTION

a) Calendrier

L'appel à manifestation d'intérêt (AMI) est ouvert à compter de sa date de publication jusqu'au 15 janvier 2024. Les dossiers de candidature complets sont à adresser à l'adresse électronique ci-dessous.

Adresse électronique à utiliser pour tout échange (questions, dépôt de dossiers complets, etc.) :
habitatpeuplement@ville-tourcoing.fr

b) Accès au dossier de candidature

Le présent appel à manifestation d'intérêt peut être consulté sur le site web de la Ville de Tourcoing.

Tout dossier déposé doit comprendre l'intégralité des pièces sous peine de ne pas être retenu pour examen.

c) Composition du dossier

Le dossier doit impérativement comprendre :

- Un projet de contrat AMRH complet comportant les conditions particulières, les conditions générales et toutes pièces annexes auxquelles il est fait référence ;
- Une note de synthèse technique précisant :
 - Le cadre de travail du candidat (réseau/agences mobilisés, équipe projet, référent, etc.),
 - Une note synthétique comprenant les prix, les principaux montants de garanties et de franchises ainsi que les prestations de gestion offerte ;

- Tout autre document permettant d'apprécier la proposition d'AMRH.

d) Modalités d'analyse des candidatures

À titre indicatif, l'étude des candidatures s'effectuera en fonction de la pondération suivante :

Sur un total de 100 points

- 50 points maximum pour le prix du contrat en lien avec les garanties et montants de couverture,
- 25 points maximum relatif aux garanties proposées et montants de couverture,
- 25 points maximum pour les engagements relatifs à la qualité du service client.

e) Formalisation de la collaboration

Une convention sera conclue le lauréat et présentera :

- les engagements respectifs de chacune des parties dont les modalités relatives à l'AMRH et les actions de communication ;
- la durée de la convention, 3 ans ;
- les modalités de pilotage du dispositif : mise en place d'une instance se réunissant deux fois par an ;
- les indicateurs de suivi dans le cadre d'un bilan annuel à réaliser à date échéance du 1^{er} janvier.

La signature de la convention avec le lauréat interviendra à l'occasion du lancement du dispositif.