

## **Projet d'appel à manifestation d'intérêt**

### **REGLEMENT DE L'APPEL A MANIFESTATION D'INTERET**

#### **POUR UNE PROPOSITION D'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION (AMRH) À DESTINATION DE MÉNAGES LOCATAIRES MODESTES HABITANT SUR LE TERRITOIRE DE GRENOBLE ALPES METROPOLE**

##### **CONTEXTE ET ENJEUX**

Grenoble Alpes Métropole souhaite encourager les initiatives proposant une assurance multirisques habitation à un prix modéré aux ménages 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, une collaboration avec des organismes d'assurance et/ou mutualistes 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), Grenoble Alpes Métropole 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.

Cette démarche répond à deux enjeux majeurs pour la collectivité :

- renforcer la politique engagée en faveur de l'accès à un logement abordable (production de logements sociaux, soutien aux travaux de réhabilitation pour la transition énergétique des logements, développement de l'accession sociale à la propriété, instauration de l'encadrement des loyers, etc.) ;
- lutter contre la mal-assurance ou l'absence d'assurance.

##### **LE PUBLIC CIBLE**

Cet appel à manifestation d'intérêt (AMI) a pour objectif d'assurer aux ménages locataires modestes, 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 sur le territoire de Grenoble Alpes Métropole, dans le parc privé comme dans le parc social et dont le niveau de ressources ne dépasse pas, au moment de la contractualisation, les plafonds de ressources annuelles défini pour l'accès aux logements financés avec le PLUS (fixé par décret annuel).

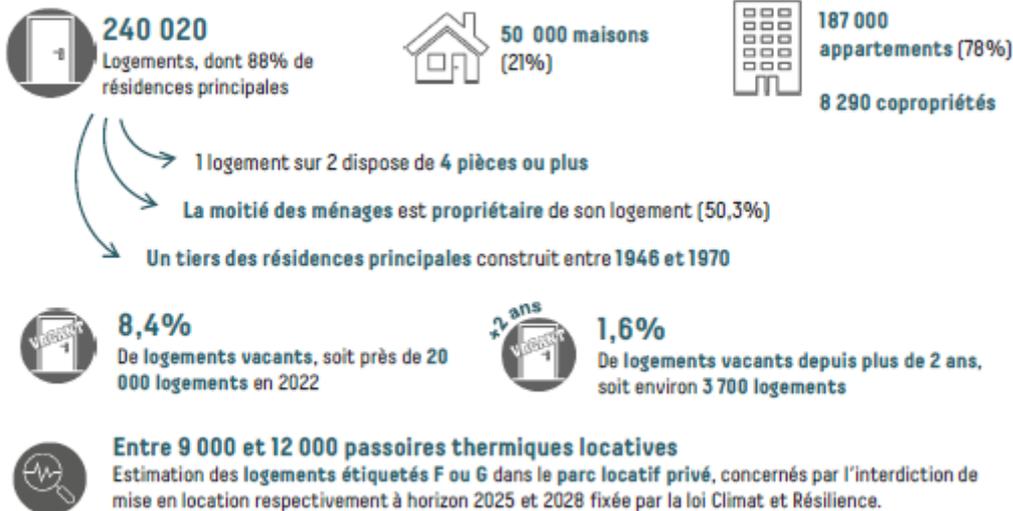
A titre d'illustration au 1<sup>er</sup> janvier 2024, les plafonds de ressources annuelles sont :

<b>CATÉGORIE DE MÉNAGES</b>	<b>Grenoble Alpes Métropole (en euros)</b> <b>Plafonds de ressources/an</b>
<b>1 personne</b>	<b>22 642</b>
<b>2 personnes</b>	<b>30 238</b>
<b>3 personnes</b>	<b>36 362</b>
<b>4 personnes</b>	<b>43 899</b>
<b>5 personnes</b>	<b>51 641</b>
<b>6 personnes</b>	<b>58 200</b>
<b>Par personne supplémentaire</b>	<b>6 492</b>

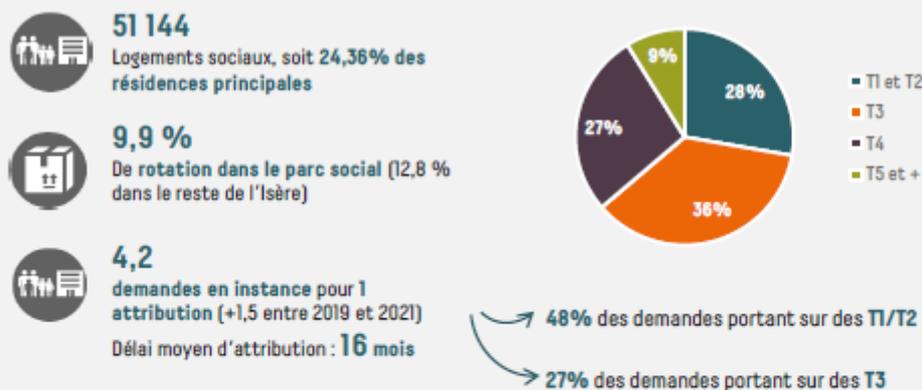
Les chiffres clés de Grenoble Alpes Métropole, extrait du diagnostic PLH 2025-2030 dans son 2<sup>ème</sup> arrêt du 5 juillet 2024.

## LE TERRITOIRE EN CHIFFRES

### PARC DE LOGEMENTS



### FOCUS SUR LE PARC SOCIAL

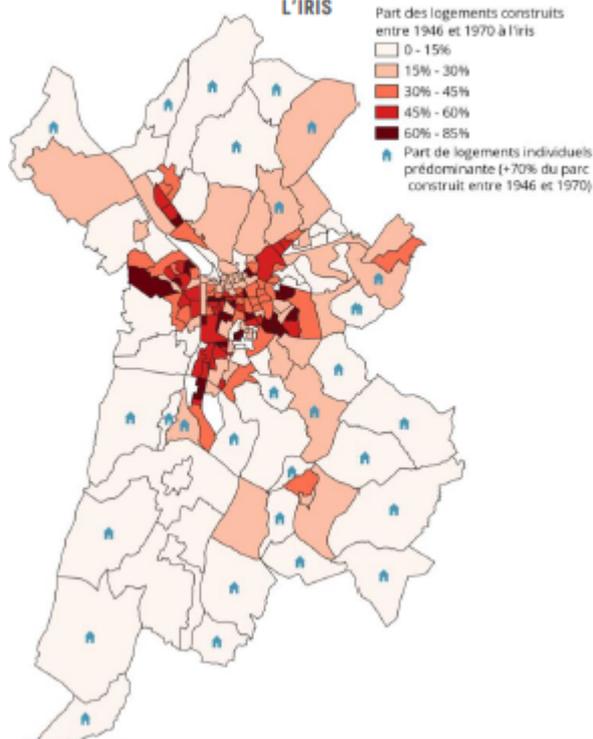


### CONSTRUCTION ET CONSOMMATION D'ESPACES NATURELS, AGRICOLES ET FORESTIERS



## UN PARC DATÉ MAJORITAIREMENT D'APRÈS-GUERRE

### PART DES LOGEMENTS CONSTRUITS ENTRE 1946 ET 1970 À L'IRIS



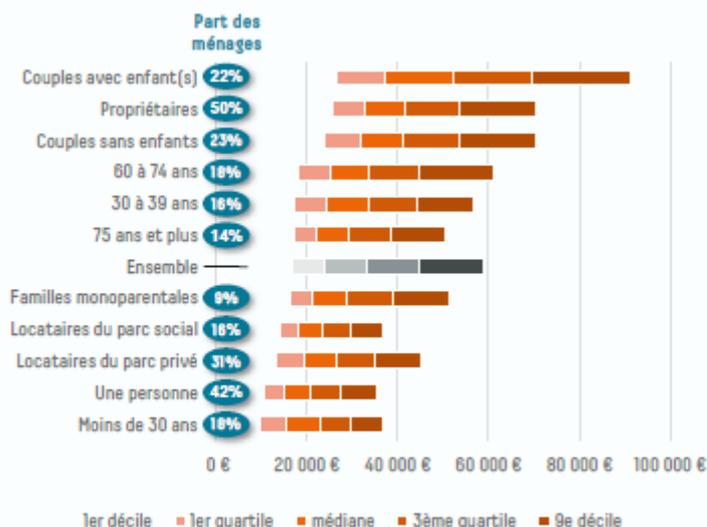
### UNE CONCENTRATION DES APPARTEMENTS ANCIENS DANS LA VILLE CENTRE

Les logements construits entre 1946 et 1970 sont **concentrés dans la ville centre et sa première couronne** avec des configurations morphologiques variées. Ces logements sont essentiellement des appartements situés dans des copropriétés publiques et privées, faisant face à des **fragilités croissantes** (faible performance énergétique et phonique, absence de balcons ou d'ascenseurs, occupants modestes, vacance, ...). Il s'agit aussi de potentiels de réinvestissement à saisir.

C'est dans ce contexte que s'inscrit depuis plusieurs années la campagne de réhabilitation du parc privé, avec le **dispositif MurMur**, qui propose un accompagnement technique et financier aux travaux d'isolation du parc privé, collectif dégradé et individuel.

**7 056 logements privés** ont ainsi été rénovés sur la période 2017-2022 et plus de **700 maisons individuelles**.

### DISTRIBUTION DES REVENUS SELON LE PROFIL DE MÉNAGES À GRENOBLE ALPES MÉTROPOLÉ (2019)



Les jeunes de moins de 30 ans et les personnes seules sont les ménages ayant les revenus les plus faibles, avec un poids important des étudiants dans ces deux catégories.

Les couples et les propriétaires sont les ménages avec les plus hauts revenus. Ce sont des ménages en moyenne plus stables et avec deux sources de revenus.

## Les critères de sélection de la proposition d'assurance

Dans le cadre du présent AMI, Grenoble-Alpes Métropole basera sa sélection sur les critères suivants :

### 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 m<sup>2</sup> 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 de la proposition objet du présent appel à manifestation d'intérêt

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

**Dans le cadre de l'assurance proposée, les assurés devront s'entendre** comme 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)

### Les Garanties des personnes :

Objet	A compléter par le candidat
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 :

<b>Bâtiments assurés :</b>	Maison ou 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 »	
Montant des biens assurés	Contenu à détailler dans la proposition
Incendie, explosion, implosion	Oui
Dégât des eaux	Oui
Dommages électriques	Oui
Bris de glaces et vitres	Toutes les parties vitrées du logement y compris les séparations
Vol, vandalisme dont vols de biens portés	Oui
Inondations	Oui
Catastrophes naturelles	Oui – franchise légale
Actes de terrorisme et attentats	Oui
Évènements climatiques : tempêtes, grêle, neige	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, 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

### Prise en charge en cas de sinistre

Perte d'usage de l'habitation	Oui
Hébergement provisoire intégral si le logement ne peut plus être occupé et dans l'attente du relogement	Durée maximale : 1 an
Perte de loyers	Durée maximale : 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 (garantie en accessoire de la garantie sur contenu)	Oui, Montant à titre indicatif : entre 700€ et 800€
Assistance habitation	Oui - 24h/24 7j/7
Dépannage serrurerie	Oui - 24h/24 7j/7
Assistance aux personnes / garantie assistance à domicile :	Oui - 24h/24h (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.)
Garanties honoraires d'experts	Oui
Avance de fonds	À déterminer par l'assureur (à titre indicatif : à dire d'expert)

### Engagement – délais de traitement

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

### d) Le service client proposé ainsi que l'accompagnement proposé après des assurés pour tenir compte la spécificité du public visé.

A titre d'exemple, la Métropole portera ici une attention particulière à la facilité de l'accès au service clients, à la possible dématérialisation des démarches, à la lisibilité de supports de communication transmis.

### Un service client de qualité 24h/24h – 7j/7 proposant un accompagnement adapté :

- **Accessibilité du service client** : afin de permettre une parfaite accessibilité au service client et un accompagnement à la souscription adaptés, la proposition d'AMRH doit pouvoir garantir :
  - L'accès à un service client de qualité 24h/24h – 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'AMRH en ligne et déclarer les sinistres ;
  - Un accueil physique sur le territoire de Grenoble Alpes Métropole permettant de faciliter la présentation de l'AMRH 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 électronique contact, ligne téléphonique 24h/24h – 7j/7, etc. ;
  
- **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'AMRH, une prise de contact direct avec le bailleur en cas de sinistre signalé par le locataire, sous réserve de l'accord de ce dernier.
- **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.
  - **Possibilité de proposer aux locataires un dispositif de « coffre-fort numérique »** attestant de la propriété de l'ensemble des biens et possessions du ménage.
  - **Aide à la résiliation du contrat antérieur :** accompagnement du locataire qui le souhaite dans la résiliation de son contrat d'AMRH précédent, selon les modalités administratives de résiliation prévues par les lois en vigueur.

#### 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) La communication envisagée concernant l'AMRH proposée

Au-delà de la campagne de communication qui sera mise en place par Grenoble Alpes Métropole à l'issue de l'AMI, le candidat s'attachera à préciser la communication qu'il prévoit pour permettre la bonne diffusion et distribution de l'AMRH proposée et de quelle manière il est en capacité d'accompagner le déploiement commercial du produit.

#### g) Autres :

- La proposition doit être formulée en langue française et en euros ;
- La proposition doit comprendre une note relative aux engagements du candidat et du réseau de professionnels mobilisés pour la distribution de l'AMRH quant au respect des dispositions RGPD.

#### h) Engagements des lauréats

Le/les lauréat(s) :

- Doit/doivent accepter le bénéfice de l'AMRH à ses propres clients ayant déjà une offre d'assurance.

- 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.

#### **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 12 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

### **3. Les engagements de Grenoble Alpes Métropole**

Il est précisé que les propositions de contrats d'AMRH proposées par les organismes intéressés se font dans le seul intérêt commercial de ces organismes et ne répondent à aucun besoin de la Grenoble Alpes Métropole.

Par conséquent, l'action des organismes intéressés ne fait l'objet d'aucune contrepartie économique, le soutien de Grenoble Alpes Métropole consistant uniquement à une visibilité du dispositif dans le cadre de sa communication institutionnelle.

Afin d'assurer la mise en oeuvre de cette collaboration, Grenoble Alpes Métropole s'engage à :

☑ Mettre en oeuvre une campagne de communication et des outils de présentation du dispositif :

- une campagne de lancement grand public – début 2025 ;
- 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 ;

☑ Mobiliser les services de Grenoble Alpes Métropole afin de diffuser largement des informations sur le dispositif auprès du public éligible. Des actions territorialisées pourront venir renforcer la communication.

☑ Proposer et développer des actions d'information avec les partenaires habituels de Grenoble Alpes Métropole.

Dans le cas où plusieurs organismes seraient retenus, les outils de communication seront neutres et impartiaux quant aux AMRH proposées par chacun d'eux.

La campagne et les actions de communication de Grenoble Alpes Métropole s'articuleront autant que de possible avec celles prévues par le/les lauréat(s).

La collaboration avec le/les candidat(s) retenu(s) ne donne lieu à aucune contrepartie financière ou en nature.

### **4. Durée de la collaboration**

Grenoble Alpes Métropole souhaite engager la collaboration avec le/les organisme(s) retenu(s) 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/des candidat(s) retenu(s).

En cas de retrait, les AMRH contractées par les clients habitant le périmètre de Grenoble Alpes Métropole resteront valides jusqu'à la date d'échéance dudit contrat.

## 5. Lancement du dispositif avec le/les lauréat(s) retenu(s)

Le temps imparti entre la sélection définitive du/des candidat(s) à l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) et la date de lancement officielle sera mis à profit afin de finaliser les actions de communication et la bonne coordination entre Grenoble Alpes Métropole et le/les organisme(s) retenu(s).

## 6. Dépôt des candidatures et modalités de sélection

a) Calendrier : déclaration d'intérêt et dépôt du dossier

**Calendrier** : l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) est ouvert à compter de sa date de publication jusqu'au **29 novembre 2024 à 12h00**.

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.)**  
**charlotte.normand@grenoblealpesmetropole.fr**

b) Accès au dossier de candidature

Le présent appel à manifestation d'intérêt peut être consulté sur le site web Grenoble Alpes Métropole.

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

d) Modalités d'analyse des candidatures

L'étude des candidatures s'effectuera sur la base des critères suivants par ordre d'importance :

- le prix du contrat en lien avec les garanties et montants de couverture,
- les garanties proposées et montants de couverture,
- les engagements relatifs à la qualité du service client et d'accompagnement proposé.

Grenoble Alpes Métropole pourra inviter toute personne ou organisme compétent pour participer à l'analyse des candidatures.

e) Formalisation de la collaboration

Une convention sera conclue le/les lauréat(s) après délibération en Conseil Métropolitain portant sur le choix du/des lauréat(s) et de l'(des) assurance(s) 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 1er janvier.

La signature de la convention avec le/les lauréat(s) interviendra à l'occasion du lancement du dispositif.