VILLE DE PARIS

DIRECTION DU LOGEMENT ET DE L'HABITAT

APPEL À MANIFESTATION D'INTÉRÊT POUR UNE PROPOSITION D'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION À DESTINATION DE MÉNAGES LOCATAIRES MODESTES PARISIENS

Contexte et enjeux

En complément de sa politique en faveur de l'accès à un logement abordable (production de logement sociaux, encadrement des loyers, soutien aux travaux de réhabilitation pour la transition énergétique de l'habitat, etc.), des aides financières du Centre d'Action sociale la Ville de Paris (CASVP) et du Fonds de Solidarité pour le Logement de Paris (FSL) permettant d'accompagner les ménages les plus en difficultés et de prévenir les expulsions, la Ville de Paris souhaite encourager les initiatives proposant une assurance multirisques habitation à un prix modéré aux ménages parisiens 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.

Dans le contexte actuel marqué par une fragilité économique et sociale manifeste de certains locataires parisiens, notamment liée à la crise sanitaire de la Covid-19, 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 et où le taux d'effort en matière de dépenses de logement de ménages modestes peut aller jusqu'à plus de 40% dans le parc privé.

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 (entre 13 000 et 19 000 locataires du parc social parisien sont concernés par l'assurance habitation pour tiers mise en place chez certains bailleurs faute de transmission d'attestation d'assurance), soit disposent d'une assurance inadaptée à leur situation et ressources.

Par cet appel à manifestation d'intérêt (AMI), la Ville de Paris 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.

Les attentes de la Ville de Paris concernant les propositions sont les suivantes :

1. Le public cible

Cet appel à manifestation d'intérêt (AMI) parisien 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 Paris, 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 2022 :

Catégorie de ménages	Ressources/an
1 - Une personne seule	24 316 €
2 - Deux personnes ne comportant aucune pers. à charge à l'exclusion des jeunes ménages ou une pers. seule en situation de handicap	36 341 €
3 - 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	47 639 €
4 - Quatre personnes ou une pers. seule avec deux pers. à charge ou trois pers. dont au moins une est en situation de handicap	56 878 €
5 - Cinq personnes ou une pers. seule avec trois pers. à charge ou quatre pers. dont au moins une est en situation de handicap	67 672 €
6 - Six personnes ou une pers. seule avec quatre pers. à charge ou cinq pers. Dont au moins une est en situation de handicap	76 149 €
Personne supplémentaire	+ 8 486 €

NB : (cf. Plafonds de ressources PLUS - arrêté du 27 décembre 2021 relatif aux plafonds de ressources des bénéficiaires de la législation sur les habitations à loyer modéré et des nouvelles aides de l'Etat en secteur locatif)

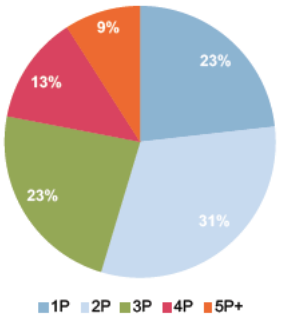
Ces plafonds de ressources permettent de toucher les ménages du parc social comme du parc privé. Ils correspondent à ceux de la catégorie de logement PLUS au 1er janvier 2022 et seront revus chaque année en écho à la publication de l'arrêté correspondant.

À titre indicatif, quelques données :

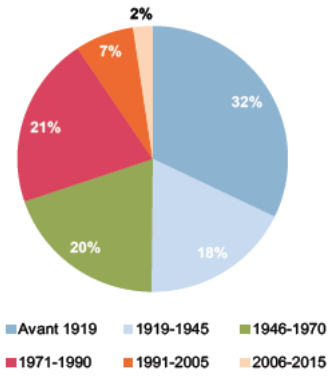
- ✓ parmi les 1 140 772 résidences principales, près de 62% sont des ménages locataires (29% locataires du parc social, soit 204 184, et 71% locataires du parc privé, soit 502 432) - *Sources : Insee, RP 2018, exploitations principales – Fiches territoriales ADIL 75*
- ✓ Au sein du parc social, le nombre de logements PLAI et PLUS est de 220 830 - *source : la cartographie du logement social à Paris au 1er janvier 2019 ;*
- ✓ Au 1er janvier 2019, Paris comptait 1 025 721 ménages fiscaux dont 410 288 ménages (4ème décile) fiscaux disposant d'un revenu disponible par unité de communication de 23 540€/an (1 961€/mois) - *source Insee – Fichier Filosofi 2018*

✓ Répartition des résidences principales par type de pièce et ancienneté du parc

Répartition des résidences principales par type de pièce :



Répartition selon l'ancienneté du parc :



→ Les fiches territoriales, les principaux indicateurs de l'ADIL de Paris, publiées en septembre 2021 présentant notamment ces données par arrondissement sont en annexe 3 de l'AMI parisien.

2. Les attentes relatives à l'AMRH proposée par les organismes intéressés

a) Un prix modéré

La Ville de Paris sera particulièrement attentive au prix de l'AMRH proposé 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 examinée à l'aune d'une situation ordinaire d'un ménage, des garanties intégrées et de l'accompagnement proposé.

La proposition d'AMRH 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'AMRH 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

La proposition de l'AMRH sera étudiée au regard des garanties intégrées dans la proposition selon les attentes évoquées ci-dessous.

Les garanties souhaitées dans les propositions d'AMRH	
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)
Les garanties souhaitées dans la proposition	
Garantie des personnes	
Recours des propriétaires	Montant de garantie exprimé en euros
Recours des voisins et 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
Dommages 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 »	À titre indicatif : entre 0€ et 300€
Montant des biens assurés	Contenu à détailler dans la proposition À titre indicatif : entre 5 000€ et 20 000€
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 (mobiliers, objets de décoration, lustrerie, électroménagers, livres, disques, vins, linges, vêtements)	A neuf au jour du sinistre
Équipements électroniques de loisirs (téléviseurs, lecteurs enregistreurs DVD, matériel photo et vidéo, informatique instruments de musique, consoles de jeux, radio, chaîne hifi, etc.)	
Objets de valeurs (bijoux, montres, stylos, briquets, etc.)	Oui Montant à titre indicatif : 1 500€
Prise en charge en cas de sinistres	
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) 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 ;
  - Dans la mesure du possible, un accueil physique sur le territoire parisien 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 mail 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 la loi du 1er janvier 2015 *relative à la consommation*, dite loi Hamon.
- ✓ Le/les lauréat(s) :
  - Doit/doivent accepter le bénéfice de l'AMRH 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.

- ✓ **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) <u>Les modalités de déploiement de l'AMRH</u>

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) <u>La communication envisagée concernant l'AMRH proposée</u>

Au-delà de la campagne de communication qui sera mise en place par la Ville de Paris, 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 commercialement la Ville de Paris dans le déploiement du produit.

g) <u>Autres</u> :

- ✓ 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 au respect du RGPD.

3. Les engagements de la Ville de Paris

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 Ville de Paris.

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

Afin d'assurer la mise en œuvre de cette collaboration, la Ville de Paris s'engage à :

- ✓ Mettre en œuvre une campagne de communication et des outils de présentation du dispositif :
  - une campagne de lancement grand public à Paris – Juin 2022 ;
  - 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 la Ville (Direction du Logement et de l'Habitat ; Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé ; Direction de la Démocratie, des Citoyen.ne.s et des Territoires ; Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris, etc.) et travailler avec les Mairies d'arrondissement 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 la Ville de Paris (bailleurs sociaux, AORIF, CAF de Paris, associations de locataires et d'information des parisiens dans le domaine de l'habitat et du logement, Etat, etc.) mais également d'autres organismes type associations étudiantes, CROUS, etc.

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 la Ville de Paris 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

La Ville de Paris 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 parisiens resteront valident jusqu'à la date d'échéance dudit contrat.

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

Du fait de la période de réserve s'imposant à communication de la Ville de Paris au regard de l'élection présidentielle et des législatives, **le lancement interviendra au plus tôt le 20 juin 2022.**

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 la collectivité parisienne 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) parisien est ouvert **à compter de sa date de publication jusqu'au 25 mars 2022.**

Déclaration d'intérêt préalable obligatoire :

À compter de la date de publication et jusqu'au 28 février 2022 inclus : les organismes intéressés doivent obligatoirement manifester leur intérêt par écrit par message électronique à l'adresse ci-dessous. La déclaration d'intérêt prend la forme, a minima, du formulaire présenté en annexe 1 du présent AMI parisien.

Durant cette période, les éventuelles questions peuvent être posées, uniquement par écrit, à l'adresse électronique ci-après. Les réponses sont, dans la mesure du possible, communiquées aux autres candidats s'étant manifestés.

Dépôt du dossier :

Il fait impérativement suite à la déclaration d'intérêt.

À compter du 21 février et jusqu'au 25 mars inclus, les dossiers de candidature complets sont à adresser à l'adresse électronique ci-dessous.

Adresse électronique à utiliser pour tout échange (manifestation de candidature, questions, dépôt de dossiers complets, etc.) : **DLH-SPRUC-Contact@paris.fr**

b) Accès au dossier de candidature :

L'appel à manifestation d'intérêt peut être consulté sur la page paris.fr : https://www.paris.fr/appels-a-projets

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

c) Composition du dossier de candidature :

Le dossier doit impérativement comprendre :

- Le formulaire intégralement renseigné (cf. annexe 2 du présent AMI parisien) ;
- 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) Envoi des dossiers de candidatures :

Les dossiers de candidatures sont à adresser par messagerie électronique doublé d'un envoi du dossier papier :

- **Adresse électronique :**
  DLH-SPRUC-Contact@paris.fr

- **Adresse postale** : envoi en AR
  Ville de Paris
  Direction du Logement de l'Habitat
  Service Partenariats, Relations Usagers et Communication
  A l'attention de la Cheffe de service, Agnès GUERIN-BATTESTI
  103 avenue de France – 75013 Paris

7. Modalités d'étude des candidatures et sélection définitive

Entre le 28 mars et le 20 mai 2022, l'étude des dossiers de candidature déposés s'effectuera selon les étapes suivantes :

→ **Etape 1** :

- Pré-étude des dossiers par la Direction du Logement et de l'Habitat (DLH), l'AMO de la Ville de Paris – le cabinet VERSPIEREN, expert « Assurances » de la Direction des Finances et des Achats (DFA) ;
- Possible demande d'éléments complémentaires auprès des candidats ;
- Élaboration d'une synthèse de l'ensemble des propositions et premier classement.

→ **Etape 2** :

- Réunion du comité de sélection composé notamment de l'Adjoint à la Maire de Paris en charge du logement, de l'hébergement d'urgence et de la protection des réfugiés, Ian Brossat ou de son/sa représentant.e, la Direction du Logement et de l'Habitat (DLH) dont le Service Partenariats, Relations Usagers et Communication et du Bureau des Affaires Juridiques, l'AMO de la Ville de Paris – le cabinet VERSPIEREN, expert « Assurances » de la Direction des Finances et des Achats (DFA) : étude des propositions synthétisées ;
- Possible phase d'audition des candidats et de négociation.

→ **Etape 3** :

- Classement final des propositions et choix définitifs du/des lauréat(s) ;
- Annonce des résultats.

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.

A partir 23 mai 2022 : finalisation du plan de communication de la Ville, coordination avec le/les lauréat(s) et organisation du **lancement au plus tôt le 20 juin 2022.**

8. Formalisation de la collaboration

Une convention sera conclue le/les lauréat(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.