

ECO-ASSURANCE MRH

Une assurance MRH adaptée aux besoins des locataires de Plaine Commune Habitat

L'Office public HLM, **Plaine Commune Habitat** (17500 logements), conscient des enjeux quotidiens de ses locataires, accompagne l'initiative de création du **Club des Locataires**, association dont la mission est d'ouvrir des opportunités avantageuses à tous les locataires en termes d'accès à des biens et services de qualité, s'appuyant sur le principe de la mutualisation.

L'Assurance multi-risques habitation est ressortie comme une demande prioritaire des locataires.

En partenariat avec l'**Institut M.I.I.I.R.** et l'**Action Tank Entreprise et Pauvreté**, une démarche active d'accès à l'Assurance MRH appelée « Eco-Assurance » a été entreprise afin de trouver une solution innovante de protection et de réduction de la vulnérabilité en matière d'assurance.

Débutée en avril 2014, cette démarche vise un lancement de l'expérimentation au 1^{er} semestre 2015.

Ce document présente les parties prenantes du projet, et les pistes d'adaptation envisagées pour l'offre sur les trois principaux volets: produit, distribution et sensibilisation.

Objectif

Proposer un produit d'assurance MRH adapté aux besoins des locataires de Plaine Commune Habitat, de bonne qualité et à un coût modéré.

Démarche

Une démarche en 3 étapes

- Etude des besoins d'assurance (analyse quantitative et qualitative)
- Identification de leviers d'optimisation du produit d'assurance MRH
- Appel à partenariat auprès d'organismes assureurs, pour construire l'offre

Appel à partenariat lancé aux organismes assureurs : décembre 2014

Justifier d'une présence physique sur l'agglomération de Plaine Commune est requise.

Principes d'action

Un modèle économique équilibré et durable

Le dispositif doit respecter une logique gagnant-gagnant.

Recherche d'une solution alternative aux processus en place pour les adapter à la population cible

Le projet respecte les modes de fonctionnement de chaque partie prenante (assureur, bailleur...)

Co-construction d'une réponse adaptée

La démarche suppose la coopération de plusieurs acteurs aux expertises complémentaires :

- Acteurs financiers porteurs de risque (organismes assureurs)
- Structures d'accès aux clients (Plaine Commune Habitat, Club des Locataires)
- Acteurs partenaires (Institut M.I.I.I.R., Action Tank, autres)

Pour être pertinente, l'offre doit être élaborée conjointement par ces différents acteurs.

PARTIES PRENANTES ACTUELLES



PLAINE COMMUNE HABITAT

Proposer un habitat de qualité pour tous via la gestion, le développement et l'amélioration de l'habitat social et s'engager dans des projets au cœur du territoire.

Identité

- Office Public Communautaire créé en 2005
- 1^{er} bailleur du territoire de Plaine Commune
- Un patrimoine sur 7 villes de l'agglomération
- 419 salariés dont 70% sont des personnels de proximité
- 17500 logements gérés soit 1 habitant sur 8 de l'agglomération
- 1000 logements attribués par an
- 5000 logements rénovés depuis 5 ans - Rythme actuel : 700/an
- Ambition de construction de 400 logements par an

Activités

- Construction et réhabilitation
- Attribution et gestion des logements
- Offre d'un cadre de vie agréable aux locataires
- Participation à la vie des quartiers



L'INSTITUT M.I.I.I.R.

Agir pour le développement des moyens de réduction de la vulnérabilité des acteurs économiques fragilisés ou nouvellement déclassés par l'étude, la conception et l'accès à des services d'assurance innovants, simples, moins coûteux et strictement utiles.

Identité

- Association 1901 créée en 2011
- Une équipe pluridisciplinaire
- Partenaire de formations en assurance (CNAM-ENASS / IFPASS)
- Initiateur d'une démarche d'Eco-Assurance

Activités

- Etudes et recherche : identifier, explorer et restituer
- Conception et expérimentation partenariales

CLUB DES LOCATAIRES

Contribuer au « mieux vivre au quotidien » des locataires du logement social sur le territoire de Plaine Commune d'un point de vue social, relationnel et économique.

Identité

- Création de l'association prévue au 1^{er} trimestre 2015
- Organisation s'appuyant sur une communauté de locataires
- Projet co-construit entre les locataires et les acteurs locaux
- Modèle économique visant la pérennité et l'autofinancement

Enjeux

- Renforcer le lien social via une communauté de locataires
- Partager ses forces collectivement pour ouvrir des opportunités et améliorer le pouvoir d'achat de chacun

Activités

- Réseau inter-locataires de partage et échanges (*bons plans, services, troc...*)
- Mutualisation : accès à des biens et services avantageux (*Assurance Habitation / Travaux locatifs / Loisirs-Culture...*)

Action Tank

Entreprise et Pauvreté

ACTION TANK

Entreprise et pauvreté

Favoriser le développement par des entreprises de projets économiquement soutenables ayant un impact sur la réduction de la pauvreté et de l'exclusion en France et susceptibles d'être déployés à grande échelle.

Identité

- Association créée par HEC (2010), co-présidée par E.Faber et M.Hirsch
- Accompagnement d'expérimentations sociales économiquement soutenables
- Co-construction: entreprises, associations et monde académique

Enjeux

- Identifier des leviers pour réduire la pauvreté et l'exclusion en France
- Co-construire des projets économiques viables et reproductibles à grande échelle

Activités

- Expérimenter dans un cadre collaboratif (*développer des biens et services adaptés aux populations fragiles*)
- Produire et diffuser de la connaissance (*études et recherche de leviers de réduction de la pauvreté...*)

ORGANISMES D'ASSURANCE

*Construire ensemble une solution innovante
« Eco-Assurance » MRH.*

PRODUIT



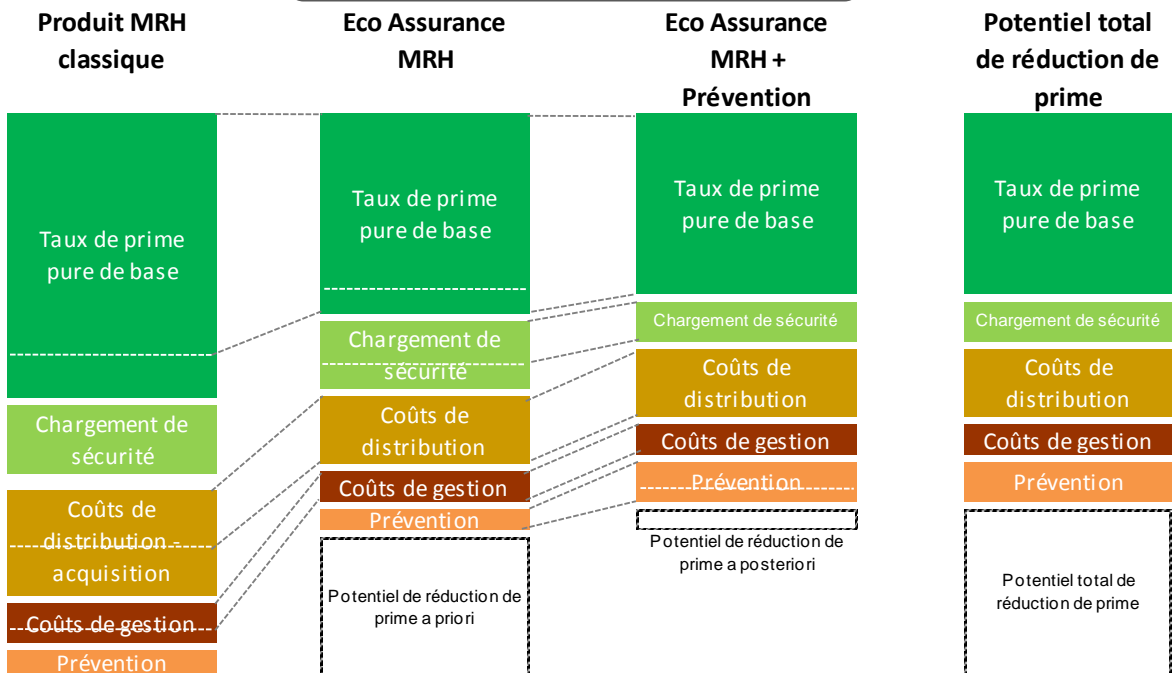
Pistes d'adaptation

- ❖ Prévoir un « socle » de base constitué des seules garanties obligatoires
- ❖ Compléter par un jeu de garanties optionnelles sélectionnées sur mesure
- ❖ Réfléchir à un contrat ouvert à adhésion individuelle

Objectif : un produit adapté aux locataires (garanties/prix)

- Ajustement des capitaux assurés
- Adaptation du chargement de sécurité
- Réduction des chargements commerciaux (réduction de commission)
- Optimisation et ajustement des franchises
- Optimisation du circuit de distribution (cf. infra)
- Optimisation de la gestion
- Pédagogie et prévention (cf. infra)

Leviers d'optimisation





Caractéristiques

- ❖ 49% des Français se disent prêts à changer d'assurance MRH (prix et qualité de services) ¹
- ❖ Une tendance confirmée par les locataires du parc pour un rapport « coût/bénéfice » favorable ²



Un partenariat gagnant : Propriétaire / Locataires

- Une communication facilitée auprès d'une communauté de locataires : diffusion et sensibilisation
- Une coordination Bailleur – Club des Locataires sur les relais d'information
- Une gestion des dossiers simplifiée avec un interlocuteur direct : le bailleur-propriétaire
- La garantie d'un patrimoine et d'un bâti de qualité



PLAINE COMMUNE HABITAT *Acteur relais sur la gestion*

Un bailleur de proximité et des interlocuteurs experts

- 150 gardiens et 70 loges, 4 agences de proximité
- Un service de gestion locative
- Un service de gestion des sinistres
- Un service technique et de maintenance
- Un service d'action sociale

Un bailleur garant de la qualité de son patrimoine

- Politique d'investissement forte en matière de réhabilitation
- Certification de conformité électrique (Consuel: départ locataires)
- Sécurité incendie : procédure de contrôle (tous les 3 mois)
- Gestion technique et entretien courant assurés en continu

L'assurance MRH obligatoire dans tout le parcours des locataires

- Relance annuelle
- Demande à l'entrée dans le logement
- Demande à l'ouverture de dossiers « action sociale », « contentieux » ou « sinistre »



CLUB DES LOCATAIRES *Acteur relais sur la distribution*

Une organisation d'utilisateurs

- Une communauté de locataires : besoins et langage communs
- Des locataires « ambassadeurs » : centraliser et diffuser l'information

Un relais d'information

- Une plateforme Intranet dédiée à la communauté et animée
- Coordination avec les acteurs locaux dont Plaine Commune Habitat
- Bouche-à-oreille via le réseau de locataires « ambassadeurs »

Un outil de sensibilisation

- Appui de locataires pour préciser les supports appropriés
- Réflexion sur la mise en place d'ateliers ou réunions thématiques

Un outil de communication

- Foire aux questions
- Boîte à idées

¹ Etude Yuseo (octobre 2014)

² Deux études qualitatives menées auprès des locataires de Plaine Commune Habitat (décembre 2013 et septembre 2014)



Enseignements du terrain¹

- ❖ *Méconnaissance du contrat (garanties, franchise), démarches et droits en cas de sinistre*
- ❖ *Une maîtrise de la langue française parfois faible*
- ❖ *Besoin de proximité, attachement à une communication directe et personnelle*
- ❖ *Un processus de gestion des sinistres qui manque de fluidité et d'efficacité*



Sensibilisation et communication adaptée

- **Former et sensibiliser pour prévenir les sinistres**
- **Co-construire avec les locataires une communication adaptée**
- **Instaurer et maintenir une relation personnelle avec les locataires**
- **Simplifier les démarches et le processus de gestion des sinistres**



Recommandations

Sensibiliser aux bons gestes pour prévenir les sinistres

- Formation des relais du bailleur et du Club des Locataires
- Organisation d'ateliers pratiques avec les locataires (notamment sur les dégâts des eaux²)

Instaurer et maintenir une relation personnelle

- Proximité géographique (agence)
- Relation personnelle et directe (par téléphone ou rendez-vous) : un critère déterminant dans le choix de l'assurance MRH
- Appui et relais du bailleur (légitimité reconnue sur l'assurance MRH) et du Club des Locataires

Co-construire une communication adaptée

- Une description concrète des garanties et démarches
- Des supports visuels (pour les locataires maîtrisant mal le français, les enfants...)
- Appui des locataires pour adapter voire simplifier les messages
- Expertise de l'Action Tank avec l'agence BETC en matière de communication auprès des clients fragiles

Simplifier les démarches et le processus de gestion des sinistres

- Gestion facilitée par une coordination des interventions avec le bailleur et le Club des Locataires
- Fluidification du parcours en cas de sinistre

¹ Etude qualitative menée auprès des locataires de Plaine Commune Habitat (36 locataires interrogés sur leurs besoins en assurance MRH et leur rapport à l'assurance) : enquête préparée avec OpinionWay et analysée avec un sociologue

² 90% des sinistres