Séance ordinaire du mardi 6 octobre 2026

L'an deux mille vingt-six et le six octobre, les membres du Conseil municipal, légalement convoqués, se sont assemblés au lieu ordinaire des séances, Salle du Conseil, sous la présidence de Monsieur Michaël DELAFOSSE.

Extrait du registre des délibérations de la Ville de Montpellier

Services à la population et cohésion sociale

Nombre de membres en exercice : 69

Présents :
Lilit AGHAJANYAN, Tasnime AKBARALY, Tal ANAHORY, Eddine ARIZTEGUI, Maxime ARNAUD-BUCHARD, Michel ASLANIAN, Christian ASSAF, Marwan BARAKA, Yves BARRAL, Boris BELLANGER, Fatima BELLAREDJ, Inbal BENAYON, Annie BENEZECH, Antoine BERTRAND, Emilie BIONDI ESCALIER, Marie-France BOISBAULT, Christophe BOURDIN, Elodie BRUN-MANDON, Emilie CABELLO, Michel CALVO, Guylain CLAMOUR, Sébastien COTE, Michaël DELAFOSSE, Grégoire DELFORGE, Aurély DI DOMENICO, Alenka DOULAIN, Julie FRÊCHE, Jean-Louis GELY, Clara GIMENEZ, Serge GUISEPPIN, Clare HART, Stéphane HERNANDEZ, Nicolas HILLAIRE, Mylvia HOUGUET, Livia JAMPY, Stéphanie JANNIN, Salim JAWHARI, Stéphane JOUAULT, Adama KANTE, Nelly LACINCE, Mustapha LAOUKIRI, Fabrice LECOMTE, Sophiane MANSOURIA, Jacqueline MARKOVIC, Hervé MARTIN, Marie MASSART, Julia MIGNACCA, Fatma NAKIB, Laurent NISON, Yvan NOSBE, Jérémy ORZECHOWSKI, Muriel RESSIGUIER, Manu REYNAUD, Agnès ROBIN, Nazim SARICA, Naïma SAYAD, Rhany SLIMANE, Colas VALAT, Alban ZANCHIELLO.

Absent(es) ayant voté par procuration en application de l'article L. 2121-20 du Code général des collectivités territoriales :
Mohed ALTRAD ayant donné pouvoir à Salim JAWHARI, Fanny DOMBRE-COSTE ayant donné pouvoir à Michaël DELAFOSSE, Delphine ESSELIN ayant donné pouvoir à Marie MASSART, Patricia MIRALLES ayant donné pouvoir à Jérémy ORZECHOWSKI, Nathalie OZIOL ayant donné pouvoir à Antoine BERTRAND, Agnès SAURAT ayant donné pouvoir à Hervé MARTIN, Radia TIKOUK ayant donné pouvoir à Marwan BARAKA, Eliane URTADO ayant donné pouvoir à Fatma NAKIB.

Absent(es) / Excusé(es) :
Kamel MOUFID, David NOCCA

Services à la population et cohésion sociale - Office municipal du pouvoir d'achat - Lancement de l'Appel à Manifestation d'Intérêt pour la mise en place d'une assurance multirisques habitation communale - Approbation - Autorisation de signature

Madame Julie FRÊCHE, Conseillère municipale, rapporte :

La Ville de Montpellier fait de la prévention des ruptures locatives, de l'accès aux droits et du soutien au pouvoir d'achat des habitants une priorité structurante de son action publique en déployant un ensemble de mesures formant le bouclier social : gratuité des transports publics, tarification sociale de l'eau, modulation des tarifs de la restauration scolaire ou encore mise en place d'une mutuelle communale.

L'Office du Pouvoir d'Achat : contexte et orientations

Selon les dernières données publiées par l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) en date du 18 novembre 2025, les dépenses courantes liées au logement des ménages français ont connu une hausse de 4,8 % en 2024, après une augmentation de 4,3 % en 2023. Cette progression s'explique principalement par la poursuite de la hausse des loyers et de l'augmentation significative des coûts énergétiques dont les tarifs ont bondi de 18,4 % en 2024 (après +14,4 % en 2023), ainsi que de la dynamique toujours soutenue des prix du gaz, en hausse de 13,4 % (après +19,7 % en 2023).

En 2024, le logement représente ainsi 27,8 % de la dépense de consommation finale des ménages, constituant ainsi le premier poste de dépenses des Français, devant l'alimentation (15,6 %) et les transports (12,7 %).

Dans ce contexte inflationniste, l'Analyse des Besoins Sociaux (ABS) 2026 de la Ville de Montpellier confirme la nécessité d'agir pour préserver le pouvoir d'achat des habitants et garantir leur qualité de vie.

Avec une population de 310 240 habitants, Montpellier compte 165 313 résidences principales. Parmi elles, 110 975 sont occupées par des ménages locataires, soit 67,1 % des résidences principales. Le revenu médian s'y élève à 1 787 €, un niveau inférieur à celui observé dans les territoires de comparaison : 2 063 € à l'échelle métropolitaine, 2 023 € au niveau départemental et 2 160 € en France métropolitaine. Par ailleurs, 31 % de la population montpelliéraine vit sous le seuil de pauvreté. Enfin, près de la moitié des locataires du parc social (49 %) et près d'un tiers de ceux du parc privé (32 %) se situent en dessous de ce seuil.

Au-delà des indicateurs officiels de pauvreté, une partie de la population présente également une situation économique fragile. Ainsi, 21 620 personnes, soit 7 % de la population montpelliéraine, disposent de revenus mensuels inférieurs à 1 358 € (équivalant à moins d'un salaire minimum interprofessionnel de croissance (SMIC) net), sans pour autant être considérées comme pauvres sur le plan statistique. De même, 12 020 personnes, représentant 3,8 % de la population, se trouvent juste au-dessus des seuils d'accès aux droits sociaux.

Le contexte social confronté à une problématique prégnante d'inflation mérite que la Ville engage des actions permettant aux foyers d'accéder à des services et à des droits à un coût maitrisé. Dans un contexte économique et social marqué par une hausse continue du coût de la vie, cette ambition prend une dimension particulière. En effet, elle répond aux difficultés croissantes rencontrées par de nombreux ménages montpelliérains, quels que soient leur âge, leur situation familiale ou leur niveau de revenus.

Afin d'amplifier cette dynamique, la ville de Montpellier a engagé la création d'un Office du Pouvoir d'Achat, dont la vocation est d'offrir, dans une logique de mutualisation, des contrats attractifs pour répondre aux besoins essentiels et courants des foyers montpelliérains. Cet outil s'inscrit dans une démarche résolument universelle visant à garantir à chacun l'accès à des services essentiels à des conditions avantageuses.

L'engagement de la ville de Montpellier pour soutenir le pouvoir d'achat s'articule autour des orientations suivantes, dont la mise en œuvre s'échelonnera au cours du mandat :

1. Santé : renouvellement du dispositif de la mutuelle communale effectif au 1er janvier 2027 ;
2. Logement à travers le lancement d'un appel à manifestation d'intérêt visant à proposer une assurance multirisques habitation communale pour une offre opérationnelle au 1er juin 2027 ;
3. Confort et sécurité des logements, via le déploiement de solutions mutualisées pour l'équipement en brasseurs d'air et en dispositifs de sécurisation des habitations ;
4. Energie par la mise en place d'un achat groupé d'électricité et de gaz au bénéfice des habitants.

L'assurance multirisques habitation communale : un levier pour la prévention des vulnérabilités et l'accès aux droits

L'accès à un logement décent et sécurisé constitue un droit fondamental.

L'assurance habitation fait partie de ces dépenses contraintes. Son coût peut constituer un frein à l'accès ou au maintien dans le logement. Obligatoire pour les locataires et fortement recommandée pour les propriétaires occupants, elle est une protection essentielle face aux risques du quotidien. En son absence, un sinistre peut entraîner des conséquences financières importantes pour les ménages, allant jusqu'à fragiliser les parcours résidentiels (endettement, expulsions, etc.)

Selon les estimations de la Fédération France Assureurs (2025), près de 1,7 million de Français en seraient dépourvus. Par ailleurs, de nombreux ménages, confrontés à la précarité ou à des ressources limitées, souscrivent des contrats inadaptés à leur situation, voire renoncent à s'assurer en raison de la hausse continue des tarifs. En effet, le coût de l'assurance habitation a connu une augmentation moyenne de 13 % en 2025, et les projections de *Que choisir ensemble* anticipent une nouvelle hausse de 8 à 11 % en 2026.

Montpellier souhaite donc lancer une assurance multirisques habitation communale, selon la même procédure que la mutuelle communale, dont le bilan est très positif. Il est donc proposé de lancer un appel à manifestation d'intérêt (AMI) destiné aux organismes capables de répondre à ce besoin.

Objectifs et modalités de l'Appel à Manifestation d'Intérêt

Cet AMI vise à sélectionner un organisme en mesure de proposer une assurance multirisques habitation à tarifs négociés, adaptée aux réalités économiques des ménages montpelliérains.

Les organismes intéressés pourront déposer leur candidature entre octobre 2026 et le 4 janvier 2027. À l'issue de cette procédure, un organisme sera sélectionné pour proposer une offre opérationnelle dès le 1er avril 2027.

Le candidat retenu sera choisi selon les critères suivants :

- Un socle de garanties complet : responsabilité civile, incendie, dégâts des eaux, vols, catastrophes naturelles et assistance habitation ;
- Une accessibilité renforcée : présence locale (agence à Montpellier), simplicité des démarches d'adhésion et de suivi, actions d'information et permanences ciblées dans les quartiers ;

- Une capacité à mobiliser les acteurs du territoire : étroite collaboration avec le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Montpellier, les bailleurs sociaux, les associations, et les services sociaux pour un déploiement efficace de proximité ;
- Des outils de suivi et d'évaluation : tableaux de bord permettant d'analyser le profil des assurés et l'impact territorial du dispositif ; *reporting* auprès des services de la ville.

Les modalités de l'appel à manifestation d'intérêt (calendrier, dossier de candidature, critères de sélection) sont précisées en annexe à la présente délibération.

Pour garantir le succès de ce dispositif, la Ville de Montpellier s'engage à mener des actions de prévention et d'aller-vers, en collaboration avec ses services et les acteurs sociaux du territoire. Le CCAS jouera un rôle central dans l'information et l'orientation des habitants vers l'organisme retenu.

Par ailleurs, cette mesure pourra être étendue aux communes membres de Montpellier Méditerranée Métropole qui en exprimeraient le souhait. La Ville de Montpellier ouvrira à toutes les villes du territoire volontaires les dispositifs de l'Office du Pouvoir d'Achat. Cette ouverture permettra à un nombre d'habitants le plus large possible de bénéficier de ces mesures et constitue un levier d'attractivité pour les opérateurs.

En conséquence, il est proposé au Conseil municipal :

- D'approuver le lancement de l'appel à manifestation d'intérêt pour la mise en place d'une assurance multirisques habitation communale ;
- D'autoriser Monsieur le Maire de la Ville de Montpellier, ou son représentant, à signer tout document relatif à cette affaire.

À l'issue d'un vote à main levée, la présente délibération est adoptée à l'unanimité des voix exprimées.

Pour : 66 voix
Contre : 0 voix

Abstention : 0 voix

Ne prend pas part au vote : 1 voix
Mme Lilit AGHAJANYAN.

Montpellier, le 13/10/26

Pour extrait conforme,

Monsieur le Maire

Signé.

Michaël DELAFOSSE

Publiée le : 20 octobre 2026

Liste des annexes transmises en Préfecture :
- Projet AMI Assurance municipale du logement_VF

Accusé de réception – Ministère de l'intérieur
034-213401722-20261006-338268-DE-1-1
Acte Certifié exécutoire
Envoi en Préfecture : 19/10/26
Réception en Préfecture : 19/10/26

Monsieur le Maire certifie sous sa responsabilité le caractère exécutoire de cet acte et informe qu'il peut faire l'objet d'un recours gracieux dans un délai de deux mois adressé au Maire ou d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de Montpellier dans un délai de deux mois à compter de sa publication ou notification, en vertu de l'article R. 421-5 du Code de justice administrative. Le tribunal administratif peut être saisi par l'application informatique « Télérecours citoyens » accessible par le site internet www.telerecours.fr.

APPEL À MANIFESTATION D'INTÉRÊT (AMI)

POUR UNE OFFRE D'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION

À DESTINATION DES HABITANTS DE MONTPELLIER

Document unique valant :

CAHIER DES CHARGES TECHNIQUES
REGLEMENT DE LA CONSULTATION / CONDITIONS GENERALES

Date limite de remise des offres :
Le 04 janvier 2027 à 12h

Ville de Montpellier 1 place Georges Frêche 34267 Montpellier cedex 2

CONTEXTE

La Ville de Montpellier fait de la prévention des ruptures locatives, de l’accès aux droits et du soutien au pouvoir d'achat des habitants une priorité de son action publique.

Dans le cadre de l'Office du Pouvoir d'Achat lancé au conseil municipal du 16 juin 2026, la Ville souhaite favoriser l'accès à une assurance multirisques habitation de qualité, à tarifs maîtrisés et facilement accessible pour les habitants. Cette initiative s’inscrit dans la continuité des actions déjà engagées par la collectivité en faveur de la réduction des dépenses contraintes qui pèsent sur les ménages. Ainsi, en 2024, la création d’une mutuelle communale accessible à l’ensemble des Montpelliérains constituait déjà un engagement du bouclier social déployé par la Ville.

Dans un contexte marqué par l'augmentation du coût de la vie, les dépenses liées au logement représentent 27,8 % de la dépense de consommation finale des ménages en 2024, constituant ainsi le premier poste de dépenses des Français (INSEE 2024).

L'assurance habitation fait partie de ces dépenses contraintes. Son coût peut constituer un frein à l’accès ou au maintien dans le logement. Obligatoire pour les locataires et fortement recommandée pour les propriétaires occupants, elle est une protection essentielle face aux risques du quotidien. En son absence, un sinistre peut entraîner des conséquences financières importantes pour les ménages, allant jusqu’à fragiliser les parcours résidentiels (endettement, expulsions, etc.)

Avec une population de 310 240 habitants, Montpellier compte 165 313 résidences principales. Parmi elles, 110 975 sont occupées par des ménages locataires, soit 67,1 % des résidences principales. Le revenu médian s’élève à 1 787 €, un niveau inférieur à celui observé dans les territoires de comparaison : 2 063 € à l’échelle métropolitaine, 2 023 € au niveau départemental et 2 160 € en France métropolitaine. Par ailleurs, 31 % de la population montpelliéraine vit sous le seuil de pauvreté. Enfin, près de la moitié des locataires du parc social (49 %) et près d’un tiers de ceux du parc privé (32 %) se situent en dessous de ce seuil. (INSEE 2023)

Au-delà des indicateurs officiels de pauvreté, une partie de la population présente également une situation économique fragile. Ainsi, 21 620 personnes, soit 7 % de la population montpelliéraine, disposent de revenus mensuels inférieurs à 1 358 € (équivalant à moins d’un SMIC

net), sans pour autant être considérées comme pauvres sur le plan statistique. De même, 12 020 personnes, représentant 3,8 % de la population, se trouvent juste au-dessus des seuils d'accès aux droits sociaux.

Si les ménages en situation de fragilité constituent un public particulièrement concerné par les difficultés d'accès à une assurance habitation, le dispositif a vocation à bénéficier à l'ensemble des ménages montpelliérains grâce à une offre négociée auprès d'un partenaire assurantiel. Le contexte social, marqué par une inflation persistante, justifie que la Ville engage des actions permettant à tous les foyers d'accéder à des services et à des droits à un coût maîtrisé.

CONDITIONS GENERALES

Article 1. Objet de l'Appel à Manifestation d'Intérêt

Le présent Appel à Manifestation d'Intérêt a pour objet d'identifier un ou plusieurs partenaires proposant une offre d'assurance habitation :

- **accessible financièrement ;**
- **présentant des garanties de qualité ;**
- **simple à souscrire ;**
- **disposant d'un fort niveau de proximité avec les habitants et dans la relation clients ;**
- **contribuant aux objectifs d'accès aux droits et de prévention des ruptures de parcours résidentiels ;**
- **respectant les termes de la convention de partenariats avec la Ville de Montpellier.**

Le partenariat sera formalisé dans une convention entre le candidat et la Ville de Montpellier, signée pour une durée de trois ans.

La Ville de Montpellier s'engage à assurer la promotion du dispositif par les moyens de communication qu'elle jugera adaptés pour informer les habitants de l'existence de l'organisme assureur sélectionné.

Article 2. Les bénéficiaires concernés

Tous les résidents de la commune de Montpellier pourront être bénéficiaires de cette assurance multirisques habitation communale sur présentation d'un justificatif de domicile.

La Ville de Montpellier portera une attention particulière à l'accessibilité du dispositif pour les bénéficiaires suivants :

- **les locataires du parc privé ;**
- **les locataires du parc social ;**
- **les occupants de logements accompagnés ;**
- **les propriétaires occupants modestes.**

Article 3. Conditions à remplir pour être candidat

Le candidat devra remplir les conditions suivantes :

- **être le représentant d'une structure habilitée à proposer des contrats d'assurance Multirisques Habitation : société d'assurance ou intermédiaire d'assurance, mutualiste ou non ;**
- **remplir les conditions fixées dans le présent document et le dossier de candidature.**

Article 4. Prestations et services attendus

4.1. <u>Prestations</u>

4.1.1. Tarification

Les candidats devront proposer :

- **des tarifs négociés et compétitifs ;**
- **une grille tarifaire lisible ;**
- **une déclinaison par typologie de logement (T1, T2, T3, T4, T5 et plus) ;**
- **l'indication claire des montants TTC ;**
- **le détail de l'ensemble des frais éventuels.**

4.1.2. Garanties minimales attendues

L'offre comprendra à minima :

- **Responsabilité civile**
  - **recours des voisins et des tiers ;**
  - **responsabilité civile vie privée ;**
  - **défense-recours.**
- **Dommages aux biens**
  - **incendie ;**
  - **explosion ;**

- **dégâts des eaux ;**
- **dommages électriques ;**
- **vol et vandalisme ;**
- **catastrophes naturelles ;**
- **événements climatiques ;**
- **bris de glace ;**
- **actes de terrorisme.**

- **Assistance**
  - **assistance habitation 24h/24 ;**
  - **dépannage d'urgence ;**
  - **hébergement provisoire en cas de sinistre majeur ;**
  - **accompagnement des assurés après sinistre.**

4.1.3. Franchise

La Ville de Montpellier encourage les candidats à proposer une franchise unique, limitée et facilement compréhensible par les assurés. Les propositions devront préciser clairement les montants applicables.

4.2. Services attendus

4.2.1. Exigences de proximité et d'accessibilité

Les candidats devront démontrer leur capacité à mettre en œuvre :

- **un accueil téléphonique dédié ;**
- **une adresse électronique dédiée ;**
- **un parcours de souscription en ligne ;**
- **une agence locale, des permanences régulières (jours et heures d'ouverture de l'agence) et des stands d'information ;**
- **des actions d'information auprès des habitants ;**
- **des démarches simplifiées pour la souscription ;**
- **une relation client simple et accessible pour la gestion des demandes.**

Le candidat est invité à détailler les moyens humains mobilisés pour l'ensemble de ces actions. Une attention particulière sera portée à la capacité des organismes à intervenir dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et auprès des publics les plus éloignés des services, en lien avec les services de la Ville de Montpellier compétents sur le sujet.

4.2.2. Communication et déploiement

Les candidats devront présenter :

- **une proposition de supports d'information destinés aux habitants et aux partenaires ;**
- **un engagement d’appliquer le plan de communication défini par la Ville de Montpellier et de mobiliser ses effectifs lors des stands d’information et permanences décidées par la Ville de Montpellier ;**
- **les moyens dédiés au dispositif Montpelliérain (local, agence, ETP, supports de diffusion, etc.).**

Le partenaire retenu devra travailler en lien avec :

- **la Ville de Montpellier ;**
- **le CCAS ;**
- **les bailleurs sociaux ;**
- **les associations ;**
- **les structures de proximité.**

La Ville de Montpellier pilotera le dispositif et son déploiement.

Article 5. Paiement des cotisations

Les cotisations devront être exprimées en euros et toutes taxes comprises pour l'année.

Elles devront pouvoir être réglées selon un échéancier mensuel, trimestriel, semestriel ou annuel permettant une souplesse aux souscripteurs afin de s’en acquitter.

Dans la même logique, les candidats sont invités à proposer différents moyens de paiement (chèque, carte bancaire, espèces, prélèvements…) pour l’acquittement des cotisations.

Article 6. Garantie et durée de l’offre tarifaire

Les tarifs proposés par le candidat devront être garantis pour une période de 3 ans, à compter de la date de signature de la convention de partenariat, à l'exception de la révision annuelle des tarifs relatifs à l'indice FFB (Fédération Française du Bâtiment) connu au jour de la révision.

Le candidat devra fournir à la Ville de Montpellier les nouveaux éléments tarifaires trois mois avant leur mise en application.

Article 7. Suivi du partenariat

Un comité de pilotage sera organisé au minimum une fois par an par la Ville de Montpellier.

Le partenaire retenu s’engage à fournir mensuellement à la Ville de Montpellier les éléments permettant d’assurer une visibilité sur le dispositif mis en place, à savoir :

- **nombre d’assurés (nouveaux et anciens) ;**
- **statistiques relatives à l'âge des souscripteurs et leurs situations socio professionnelles ;**
- **nombre de personnes reçues en agence ;**
- **nombre de personnes rencontrées en permanences extérieures.**

Ces documents seront à transmettre avant le 5 du mois.

Le partenaire retenu s'engage également à transmettre annuellement à la Ville de Montpellier les éléments permettant de faire un bilan global de mise en œuvre du dispositif, à savoir :

- **le nombre de contrats souscrits ;**
- **les caractéristiques des bénéficiaires ;**
- **les indicateurs de recours au dispositif ;**
- **les données relatives à la sinistralité ;**
- **les actions de communication réalisées ;**
- **tout autre indicateur fixé dans la convention de partenariat.**

Les modalités de remontée d’information devront être conformes à la réglementation relative à la protection des données personnelles (RGPD). Les indicateurs transmis à la Ville auront vocation à être anonymisés et agrégés à des fins de suivi statistique et d’évaluation du dispositif.

La Ville de Montpellier s'engage à :

- **promouvoir le dispositif auprès des habitants (notamment par l’élaboration d’un plan de communication multicanal) ;**
- **mobiliser ses réseaux institutionnels et associatifs ;**
- **faciliter la mise en relation avec les partenaires locaux ;**
- **assurer le suivi global du partenariat ;**
- **organiser un comité de suivi annuel.**

La Ville de Montpellier n'apporte aucune garantie financière ni aucune compensation économique aux organismes retenus.

Article 8. Modalités de réponse à l’appel à partenariat

8.1. <u>Dossier à constituer</u>

Pour répondre au présent Appel à Manifestation d’Intérêt, le candidat devra produire, en français, un dossier complet constitué des éléments ci-après :

- **Le dossier administratif :**
  - **une lettre de candidature comportant la raison sociale du candidat ;**
  - **un pouvoir donnant délégation de signature au signataire du document ;**
  - **une déclaration reflétant la santé financière de la structure au cours des trois dernières années ;**
  - **les comptes annuels (bilans, CR, annexes) et le rapport du CAC, sur les deux dernières années ;**
  - **une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années ;**
  - **un extrait « Kbis » de moins de trois mois ;**
  - **l'agrément au titre de l'activité mutualiste conformément au code des assurances ;**
  - **une attestation sur l'honneur, datée et signée, justifiant que le candidat ne fait pas l'objet d'une procédure de redressement ou liquidation judiciaire ;**
  - **ses références et expériences similaires le cas échéant.**

- **L'offre technique :**

Il s'agit d'un dossier regroupant l'ensemble des prestations et services tel que décrit aux articles 4 et 7 du présent Appel à Manifestation d'Intérêt et comprenant :

  - **la présentation détaillée du contrat ;**
  - **les conditions générales du contrat ;**
  - **les conditions particulières du contrat ;**
  - **le tableau synthétique des garanties proposées par le contrat ;**
  - **la grille tarifaire complète proposée par le contrat ;**
  - **le montant de la franchise proposée par le contrat ;**
  - **les modalités de gestion des sinistres.**

- **Le mémoire précisera notamment :**
  - **l'organisation dédiée au projet ;**
  - **les moyens humains mobilisés : nombre et types de postes dédiés et leur traduction en Equivalent Temps Plein ;**
  - **les modalités de présence locale : jours et heures d'ouverture de l'agence ;**
  - **les engagements de qualité de service : une relation client simple et accessible pour la gestion des demandes, des démarches simplifiées pour la souscription,**

accueil téléphonique dédié, une adresse électronique dédiée, un parcours de souscription en ligne ;

- **les modalités de communication : des actions d'information auprès des habitants, des stands d'information réguliers sur les quartiers ;**
- **la proposition d'indicateurs de suivi, en plus de ceux exigés par la Ville de Montpellier.**

8.2. <u>Conditions d'envoi ou de remise des offres</u>

Le dossier, contenant toutes les pièces listées au point 3.1 du présent document, devra être transmis avant le 4 janvier 2027 à 12h00 :

- **Soit par courrier en recommandé avec accusé de réception, à l'adresse suivante :**

Ville de Montpellier
Maison de la Démocratie
16 rue de la république
34 000 MONTPELLIER

- **Soit déposé contre récépissé à la même adresse.**

Article 9. Critères d'analyse des candidatures

Les dossiers seront analysés selon les critères suivants :

Critères	Pondération indicative
Rapport entre qualité des garanties et tarifs proposés, avantages annexes	**50%**
Formalisme et qualité du dossier de présentation de l'offre. ***NB : Sans faire l'objet de la notation, l'indication du maintien du tarif gelé pendant une durée de trois ans doit être explicitement précisé***	**30%**
Modalités de proximité envisagées, actions d'information, de communication et d'aller-vers auprès du public, disponibilité des interlocuteurs dédiés	**20%**

Article 10. Négociation

A l’issue de la phase de sélection, une négociation pourra être engagée avec les différents candidats ayant répondu à l’appel à partenariat.

Article 11. Durée de la convention et modalités de reconduction et de résiliation

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans et peut être reconduite tacitement pour 2 périodes successives de même durée au maximum.

Toute demande de renégociation des tarifs doit être formulée au cours de l'année précédant l'échéance de la convention et au moins 6 mois avant ladite échéance. En cas d'accord entre les parties, les nouveaux tarifs sont applicables pour une nouvelle période de trois ans, au cours de laquelle ils demeurent inchangés. En cas de désaccord sur les conditions tarifaires, la convention prend fin à son échéance et la Ville de Montpellier engage une nouvelle procédure de consultation afin de sélectionner un nouvel organisme.

Par ailleurs, la convention peut être dénoncée par l'une ou l'autre des parties. La Ville de Montpellier ou l'organisme assureur peut ainsi mettre fin au partenariat par lettre recommandée avec accusé de réception notifiée au moins trois mois avant l'échéance de la convention, après échanges et négociations préalables. Dans cette hypothèse, la Ville de Montpellier lance une nouvelle consultation en vue de la désignation d'un nouvel organisme partenaire.

Article 12 : Renseignements

Pour obtenir tous renseignements complémentaires nécessaires au cours de leur étude, les candidats pourront contacter :

Elsa RONCHI
Courriel : elsa.ronchi@montpellier.fr