

nantès mÉTROPOLE HABITAT

ACCORD COLLECTIF LOCAL

**EXPERIMENTATION : OFFRE DE CONNEXION INTERNET
SOCIAL SUR LE SITE DU PORT BOYER (932 logements)**



SOMMAIRE

PREAMBULE	2
ARTICLE 1- OBJET DE L'ACCORD	3
ARTICLE 2- DESCRIPTION DU PROJET.....	4
ARTICLE 3 - LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET	5
ARTICLE 4 - L'IMPACT DU PROJET SUR LES LOYERS ET LES CHARGES	6
ARTICLE 5 - PLANNING.....	7
ARTICLE 6 - CONDITIONS D'APPLICATION DE L'ACCORD	8
ARTICLE 7 - DUREE DE L'ACCORD	9/10
ANNEXE 1 ET 2.....	11/12

PREAMBULE

L'importance du projet internet social

Depuis octobre 2016, la France est officiellement une République numérique. La totalité des services publics et démarches administratives sont possibles uniquement par Internet (loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016). Au titre du « droit à la connexion », Internet fait désormais partie des fluides vitaux, au même titre que l'eau, l'électricité et le chauffage...

En 2018 selon l'INSEE, 75% de la population française avait un accès à internet. En milieu social, ce chiffre baisse à 65%.

Nantes Métropole Habitat, au titre de l'accompagnement des politiques publiques, souhaite proposer une offre « d'internet social ».

Trois composantes sont nécessaires pour réduire cette fracture numérique :

- Un accès internet type abonnement box à prix « social » pour l'ensemble des locataires sans conditions de ressources,
- Un ordinateur reconditionné, prêté gratuitement par une association locale (sans dépôt de caution),
- Ainsi qu'une offre de formation.

L'enjeu de réduction de cette fracture numérique en logement social est un axe sur lequel Nantes Métropole Habitat se positionne volontairement pour :

- accompagner les locataires dans leurs démarches numériques,
- et contribuer à améliorer leur pouvoir d'achat.

La prise en compte des usages et besoins des locataires

Afin de préparer dans les meilleures conditions un déploiement de cette offre à l'ensemble du parc de Nantes Métropole Habitat, il est nécessaire de réaliser au préalable une expérimentation à l'échelle d'un micro quartier pour :

- Mesurer l'intérêt et les besoins des locataires pour une offre internet social comprenant un accès à internet, un équipement, une formation ;
- Interroger les pratiques des locataires et déterminer leurs usages pour adapter au mieux l'offre ;
- Tester la capacité d'installation et d'intervention d'un opérateur avant un déploiement à plus grande échelle.

Après une première expérimentation réalisée en 2022 au 79 rue du Port Boyer, dont le bilan démontre la satisfaction des locataires, l'ensemble du site du Port Boyer à Nantes a été retenu pour une deuxième expérimentation impliquant la contribution financière des locataires.

Les signataires

Ce présent accord collectif est conclu entre l'Office Public de l'Habitat Nantes Métropole Habitat, représenté par son Président, Monsieur Thomas QUERO, par son Directeur Général, Monsieur Marc PATAY et les associations de locataires, signataires du Plan de Concertation Locative signé le 6 juillet 2023, à savoir :

- L'association de locataires INDECOSA CGT,
- L'association de locataires CLCV,
- L'association de locataires CGL,
- L'association de locataires CSF,
- L'association de locataires CNL,
- L'association DAL 44
- L'association AFOC 44

Le cadre réglementaire

L'article 44 quater de la loi du 23 décembre 1986, modifié par LOI n°2017-86 du 27 janvier 2017 - art. 95, modifié par LOI n°2017-86 du 27 janvier 2017 - art. 96 prévoit que préalablement à toute décision d'engager une opération d'amélioration (plus précisément d'un nouveau service), ayant une incidence sur les loyers ou les charges locatives, le bailleur est tenu d'organiser une réunion d'information des locataires. Pendant l'élaboration du projet, il est tenu de mener une concertation avec les représentants des locataires, dans le cadre d'un conseil de concertation locative.

L'article 42 de la loi du 23 décembre 1986 modifié par la loi 2009-323 art.13 prévoit que les bailleurs peuvent conclure avec une ou plusieurs associations de locataires des accords collectifs locaux portant sur tout ou partie de leur patrimoine.

Ces accords portent notamment sur la maîtrise de l'évolution des charges récupérables, l'amélioration et l'entretien des logements et des parties communes.

Ces accords s'imposent sauf s'ils ont été rejetés, par écrit, par 50 % des locataires concernés, dans un délai de deux mois à compter de leur notification individuelle par le bailleur.

ARTICLE 1- OBJET DE L'ACCORD

L'accord collectif a pour objet de préciser les conditions de mise en œuvre de l'expérimentation d'internet social sur les immeubles du Port Boyer :

- 1 ,3 ,5 rue de Pornichet,

- 77, 79 et 81 rue du Port Boyer,
- 2 et 4 rue du Pouliguen.

Il précise les points suivants :

- La description du projet
- Les modalités de réalisation de l'expérimentation,
- L'impact du projet sur les charges,
- Le planning.

Le logo des associations signataires de l'accord collectif apparaîtra sur les documents de communication sur ce projet expérimental.

ARTICLE 2- DESCRIPTION DU PROJET

L'office souhaite donner la possibilité à ses locataires d'accéder à une offre de qualité comprenant une connexion Internet à Haut Débit, toutes les chaînes de la télévision reçues par les antennes collectives, le téléphone illimité vers les fixes et les mobiles en France à **faible coût**.

Dans l'attente de propositions commerciales intéressantes de la part des opérateurs nationaux tels que Orange, FREE, SFR et Bouygues et dans le cadre d'un déploiement futur à plus grande échelle sur l'ensemble du parc de l'office, le prestataire QOONTOO s'est positionné pour proposer une offre connectée à haut débit avec des tarifs compétitifs.

QOONTOO, opérateur local spécialisé dans l'accès internet en résidentiel collectif, s'appuie sur une solution technique robuste et largement éprouvée :

- la fibre optique utilisée pour relier les immeubles au cœur du réseau via un data center,
- le réseau de distribution coaxial (réseau de télévision) de l'immeuble, un réseau en bon état suite à la remise en état obligatoire en 2011 et un faible risque de vandalisme du réseau.

Après avoir étudié l'offre de services proposée par QOONTOO et après avoir considéré qu'elle était en adéquation avec les besoins de l'expérimentation, Nantes Métropole Habitat s'est rapproché de cet opérateur pour contractualiser un marché pour cette expérimentation.

L'offre proposée est la suivante :

- une offre de base, **pour un tarif de 2,90€/mois** comprenant :
 - > Un Internet Haut débit de 10 Mbps,
 - > Une assistance téléphonique et de proximité à l'installation et à l'utilisation,
 - > Toutes les chaînes de la TNT,
 - > Un numéro de téléphone avec attribution géographique (préfixe 02) et permettant les appels aux services d'urgence et aux services administratifs,
 - > Communication gratuite vers les numéros suivants :
 - 3646 : Assurance maladie
 - 3960 : Assurance retraite

- 3230 : Allocations familiales
- 3238 : service public des pensions alimentaires
- 3939 : Allo services Public
- 3949 : Pôle emploi
- 3414 : Banque de France.

Après étude, cette offre satisfait un usage classique et quotidien d'Internet : traitement des e-mails, navigation sur les réseaux sociaux et sur Internet (entre 1 et 2 Mbits/s). Cependant, certains locataires ont besoin de services supplémentaires selon leurs usages. C'est pourquoi QOONTOO propose des offres complémentaires : Très haut débit, IP TV, téléphone illimité sur les portables, offre mobile... se référer à l'annexe n°2 pour le détail des services.

Ces propositions commerciales permettent aux locataires de pouvoir bénéficier de services au même titre que tout citoyen à des prix restant raisonnables et sans pour autant devoir souscrire un abonnement onéreux chez un autre opérateur. C'est au locataire de contractualiser directement l'offre complémentaire auprès de QOONTOO. L'office s'engage à ne pas créer d'obstacle à QOONTOO dans la promotion de ses offres commerciales destinées au marché à grand public, auprès des locataires.

ARTICLE 3 - LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET

3-1- La communication du projet

Au-delà de la diffusion légale de l'accord collectif auprès des locataires du site du Port Boyer, une communication sera réalisée par le bailleur : pieds d'immeuble, distribution de plaquettes d'informations, permanences sur site.... pour accompagner les locataires à la mise en œuvre de cette expérimentation.

3-2- L'impact de l'installation sur les logements et leurs occupants

Il n'y a aucun travaux à la mise en service de l'Internet par QOONTOO : dès que les équipements sont installés dans le local technique avec connexion de la fibre optique et de l'antenne collective de la TNT du bâtiment, Internet est activé pour la totalité des appartements de l'immeuble.

Une fois les appartements d'un même immeuble ou d'un groupe d'immeubles activés, les locataires peuvent venir chercher leurs équipements (pack IP) prêts à l'emploi.

Ce pack IP est composé de :

- Un équipement terminal (modem câble) et son alimentation électrique : la box QOONTOO.
- Un câble coaxial de raccordement de la prise antenne à l'équipement terminal,
- Un répartiteur coaxial (« Internet Optimizer ») qui se connecte sur une prise coaxiale (prise TV) de l'appartement et propose en sortie deux prises coaxiales : l'une destinée à la connexion de la télévision sur une sortie du répartiteur (« TV ») et l'autre (connecteur à vis de type « satellite ») destiné à la connexion de la box QOONTOO (« DATA »),
- Un câble pour connecter la box QOONTOO au répartiteur coaxial,
- Un cordon RJ45 pour le raccordement de l'équipement terminal à un ordinateur ou à un switch,

- Un guide d'installation rapide,
- Un identifiant et mot de passe nominatif,
- Un guide des services QOONTOO.

La box est prête à l'emploi. Normalement, aucune intervention de QOONTOO n'est à prévoir.

Ce pack IP complet est à récupérer lors de la permanence sur le site du Port Boyer, le lieu sera communiqué aux habitants. En cas de fermeture de la permanence, un numéro de téléphone sera mis à disposition des locataires pour prendre rendez-vous afin de récupérer le pack IP complet.

Un guide d'installation sera donné au locataire, en cas de problème un professionnel QOONTOO est disposé à venir aider le locataire.

Un bordereau de reçu du matériel sera à signer par le locataire et conservé dans le dossier locataire chez NMH (annexe n°1).

Il est précisé que l'équipement est lié au logement. En cas de congé du locataire, tous les équipements doivent rester dans le logement. Dans l'hypothèse où QOONTOO ne pourrait pas récupérer les équipements, NMH, après mise en demeure adressée au locataire, se réserve le droit de se retourner contre le locataire afin d'obtenir le remboursement du montant des équipements.

3-3 – Maintenance

QOONTOO assure la maintenance curative du réseau interne de l'immeuble. Pour toute panne collective, QOONTOO intervient 7 jours sur 7, de 8h00 à 22h00 et 365 jours par an dans un délai maximum de 6 heures. Le délai d'intervention est calculé en occultant la période 22 heures -8 heures.

Pour toute panne individuelle, QOONTOO intervient les jours ouvrables, sur rendez-vous convenu avec le locataire, dans les 48 heures maximum sauf en cas d'absence du locataire.

QOONTOO met en place un standard téléphonique les jours suivants sur toute l'année :

- > Du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00,
- > Le samedi de 9h00 à 20h00.

Le numéro d'appel réservé aux appels locataires est le : **09 74 67 11 11**

Ce numéro d'appel n'est pas surtaxé et fait l'objet d'une facturation au tarif d'une communication locale, quel que soit le lieu d'où l'appel est effectué.

ARTICLE 4 - L'IMPACT DU PROJET SUR LES LOYERS ET LES CHARGES

Cette expérimentation n'engendrera pas d'augmentation de loyer mais aura une incidence sur les charges car l'offre négociée et proposée par QOONTOO s'élève à 2,90€/mois.

Ce tarif s'applique à l'ensemble des locataires du site du Port Boyer dès que l'installation a pu être effectuée dans l'immeuble (cf. planning prévisionnel).

ARTICLE 5 - PLANNING

5-1- Regroupement des immeubles par grappes techniques

Le raccordement technique des immeubles sera réalisé par groupe d'adresses.



5-2- Planning de déploiement technique

- **Décembre 2023**
 - o 79 et 81 rue du Port Boyer : 207 logements
 - 79 rue du Port Boyer : 116 logements. Déjà installé.
 - 81 rue du Port Boyer : 91 logements
- **Janvier 2024**
 - o 75 et 77 rue du Port Boyer : 243 logements
 - 75 rue du Port Boyer : 113 logements
 - 77 rue du Port Boyer : 130 logements
 - o 3 et 5 rue de Pornichet : 218 logements
 - 3 rue de Pornichet : 115 logements
 - 5 rue de Pornichet : 103 logements
 - o 2 et 4 rue du Pouliguen et 1 rue de Pornichet : 264 logements
 - 2 rue du Pouliguen : 58 logements
 - 4 rue du Pouliguen : 91 logements
 - 1 rue de Pornichet : 115 logements

5-3- Planning de déploiement chez les locataires

Un planning prévisionnel est établi selon les immeubles concernés :

- **Janvier 2024**
 - o 79 et 81 rue du Port Boyer : 207 logements

- 79 rue du Port Boyer : 116 logements. Déploiement à compléter chez les locataires
- 81 rue du Port Boyer : 91 logements
- **Février 2024**
 - 75 et 77 rue du Port Boyer : 243 logements
 - 75 rue du Port Boyer : 113 logements
 - 77 rue du Port Boyer : 130 logements
 - 3 et 5 rue de Pornichet : 218 logements
 - 3 rue de Pornichet : 115 logements
 - 5 rue de Pornichet : 103 logements
- **Mars 2024**
 - 2 et 4 rue du Pouliguen et 1 rue de Pornichet : 264 logements
 - 2 rue du Pouliguen : 58 logements
 - 4 rue du Pouliguen : 91 logements
 - 1 rue de Pornichet : 115 logements

ARTICLE 6 - CONDITIONS D'APPLICATION DE L'ACCORD

Cet accord collectif, négocié et signé au préalable par les associations de locataires, sera soumis par NMH à chacun des locataires des immeubles concernés.

Les locataires qui n'approuvent pas cet accord doivent le signifier par écrit à l'Office dans un délai de 2 mois à partir de l'information individuelle effective à tous les ménages :

- soit par courrier au siège de Nantes Métropole Habitat : 26 place Rosa Parks- BP 83618- 44036 Nantes cedex 1, à l'attention de Madame LE ROCH ;
- soit par courrier ou dépôt à l'agence Bottière ;
- soit par mail à l'adresse dédiée : internet.social@nmh.fr

En cas d'approbation, aucune démarche n'est nécessaire de la part du ménage (cf. Préambule, cadre réglementaire).

Nantes Métropole Habitat doit s'assurer que le présent accord collectif a bien été envoyé à tous les locataires.

Afin que tous les locataires en prennent connaissance, l'Office s'engage à utiliser tous les moyens nécessaires pour le diffuser individuellement, tels que :

- L'envoi d'un courrier à visée pédagogique, et de préférence numérique, expliquant l'expérimentation et le déroulement de la consultation ;
- Des rencontres avec des représentants de l'office (porte à porte, permanences, rendez-vous individuels) ;
- Relances par sms, mails...
- Affichages.

Le délai de 2 mois démarre 7 jours après l'envoi de l'accord collectif à tous les locataires concernés.

Passé ce délai de 2 mois, l'accord collectif « expérimentation Internet social » sera adopté, s'il n'est pas rejeté par écrit par au moins 50% des locataires concernés.

En cas de consultation négative, une réunion sera organisée entre les locataires, les associations de locataires et Nantes Métropole Habitat. Une nouvelle concertation pourra être alors engagée.

Une réunion avec l'Office et les associations de locataires sera organisée pour présenter les résultats de la consultation et la clôturer avec la rédaction d'un procès-verbal qui sera communiqué à tous les locataires.

Les associations de locataires sont d'accord pour accompagner cette deuxième expérimentation d'internet social qui génère une charge locative de 2,90 € par mois. Il revient néanmoins à chaque locataire de s'exprimer à l'occasion de la présente consultation, en particulier en cas de désaccord comme précisé au 1^{er} paragraphe du présent article.

ARTICLE 7 - DUREE DE L'ACCORD

Le présent accord est conclu à compter de sa date de signature. Il prendra effet au début de l'expérimentation pour une durée de 18 mois, avec une présentation d'un bilan en septembre 2024.

M. Thomas QUERO

Adjoint au Maire de Nantes
Conseiller métropolitain
Président de Nantes Métropole Habitat



M. François PROCHASSON

Conseiller municipal de la Ville de Nantes
Vice-Président de Nantes Métropole



M. Franckie TRICHET

Conseiller municipal de la Ville de Nantes
Vice-Président de Nantes Métropole



M. Marc PATAY

Directeur général de Nantes Métropole Habitat



M. Fabrice BELLOIS

Directeur de QOONTOO



M. Lucien BERTIN

Administrateur Nantes Métropole Habitat
Représentant Indecosa CGT



Mme Manoëlla LE CORRE

Administratrice Nantes Métropole Habitat
Représentante CLCV



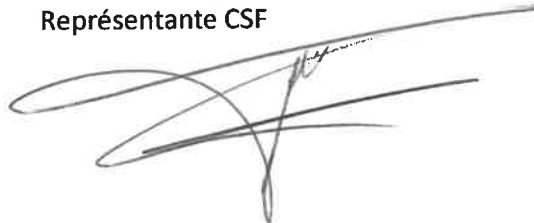
M. Yannick GOURET

Administrateur Nantes Métropole Habitat
Représentant CGL



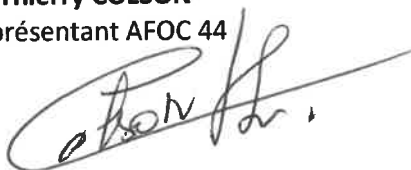
Mme Fari SALIMY

Administratrice Nantes Métropole Habitat
Représentante CSF



M. Thierry COLSON

Représentant AFOC 44



Fait à Nantes, le 4 octobre 2023

ANNEXE N°1

BORDEREAU DE REÇU DU MATÉRIEL PAR LE OU LA LOCATAIRE

Pendant toute la durée d'occupation de votre logement, la **box QOONTOO et ses accessoires sont mis à votre disposition pour profiter pleinement des services Internet**. Toutefois, cette box et ses accessoires demeurent la propriété incessible de QOONTOO.

1. Aussi, que faire au moment où vous quittez définitivement votre logement ?

A la fin du bail de location, lorsque vous quittez l'appartement, **la box et ses accessoires doivent rester dans l'appartement et ne doivent, en aucune façon être emportés avec vous.**

2. Ce qui compose le matériel :

- La box QOONTOO
- Alimentation électrique de la box QOONTOO
- Répartiteur coaxial
- Cordon RJ45
- Câble coaxial de raccordement de la prise antenne à la box QOONTOO
- La boîte carton d'emballage, si possible.

3. Si l'ensemble box QOONTOO + accessoires ne sont plus présents dans l'appartement après votre départ, vous risquez une retenue forfaitaire équivalente à la valeur de la box et de ses accessoires.

NMH vous enverra une **mise en demeure** et vous disposerez alors de **7 jours** pour faire parvenir vos équipements. Faute de quoi, il vous sera facturé des **frais de non-restitution**. Le tableau suivant précise le montant de ces frais.

Matériel à restituer	Description	Frais en cas de non-retour
Box QOONTOO + accessoires	<ul style="list-style-type: none">• Box QOONTOO• Alimentation électrique de la box QOONTOO• Répartiteur coaxial• Cordon RJ45• Cordon RJ11• Câble coaxial de raccordement de la prise antenne au modem câble	120 €

Nom :

Adresse :

Prénom :

Réf.

Locataire :

Je reconnais avoir reçu en ma possession ce jour le matériel QOONTOO, box QOONTOO + accessoires tels que décrit ci-dessus et m'engage à les laisser dans le logement en cas de déménagement ou à les restituer sur demande de QOONTOO et validée par NMH.

Fait le :

A :

Signature :

ANNEXE N°2



	INTERNET POUR TOUS 10 Mbits/s <i>Réduire la fracture numérique économique et sociale</i>	INTERNET POUR TOUS TÉLÉPHONE ILLIMITÉ 10 Mbits/s <i>Besoin d'appeler sans compter à partir d'un téléphone fixe</i>	TRÈS HAUT DÉBIT 100 Mbits/s <i>Besoin d'un très Haut Débit hors TV sur IP : pour jeux en ligne par exemple</i>	TRÈS HAUT DÉBIT IP TV 100 Mbits/s <i>Besoin de regarder des programmes TV non présents sur la TNT + accès à des programmes cinéma récents et variés</i>	OFFRE COMPLÈTE 100 Mbits/s <i>Besoin de tel fixe illimité + de très haut débit + de programmes TV non présents sur la TNT + offre cinéma variée et récente</i>
Service Internet Haut Débit	2,90 €	2,90 € + 6 €	2,90 € + 8 €	2,90 € + 18 €	2,90 € + 24 €
Box GOONTOO (+ accessoires)	✓	✓	✓	✓	✓
Assistance téléphonique et de proximité à l'installation et l'utilisation	✓	✓	✓	✓	✓
Toutes les chaînes de la TNT	✓	✓	✓	✓	✓
Numéro de téléphone fixe géographique	✓	✓	✓	✓	✓
Appels vers les numéros d'urgence (15, 17, 18)	✓	✓	✓	✓	✓
Appels vers les numéros administratifs essentiels (3230, 3258, 3949, 3646, 3960, 3939, 3414)	✓	✓	✓	✓	✓
Service Internet Très Haut Débit	X	X	✓	✓	✓
Téléphone fixe illimité vers les fixes et les mobiles en France métropolitaine	X	✓	X	X	✓
TV sur Internet (IP-TV)	X	X	X	✓	✓
Décodeur VIDEOFUTUR ULTRA HD 4K (+ accessoires)	X	X	X	✓	✓
Replay	X	X	X	✓	✓
nPVR (enregistrement numérique dans le cloud : 80 heures d'enregistrement)	X	X	X	✓	✓
Multi-écrans	X	X	X	✓	✓
Chaînes TNT nationales	X	X	X	✓	✓
Chaînes locales	X	X	X	✓	✓
Chaînes d'information et/ou de sport	X	X	X	✓	✓
Chaînes internationales	X	X	X	✓	✓
TF1 MAX	X	X	X	✓	✓
UNIVERS CINE (800 films)	X	X	X	✓	✓
Catalogue de VOD (Plus de 10 000 films et des centaines de séries)	X	X	X	✓	✓
Bouquet thématique	X	X	X	✓	✓
beIN Sport	X	X	X	✓	✓
OCS	X	X	X	✓	✓
Youtube	X	X	X	✓	✓
Amazon Prime	X	X	X	✓	✓
TikTok	X	X	X	✓	✓
Radioline	X	X	X	✓	✓

MWP MLC J.E SF YG LB

Prix des forfaits mobiles réservés aux abonnés à l'Internet fixe de QOONTOO

Quand on n'a pas besoin d'Internet en mobilité	Le meilleur rapport Qualité / prix	La formule pour toute la famille	Usage intensif d'Internet en mobilité
<p>PHONE</p> <p>6,99 € TTC /mois</p> <p>Téléphone illimité</p> <p>SMS illimité</p> <p>MMS illimité</p> <p><i>Cadre de l'illimité :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 1h30 max par appel • 30 heures d'appel par mois • 99 numéros différents par mois • 1000 SMS • 30 MMS 	<p>DATA</p> <p>14,99 € TTC /mois</p> <p>Téléphone illimité</p> <p>SMS illimité</p> <p>MMS illimité</p> <p>20 GO</p> <p><i>Cadre de l'illimité :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 1h30 max par appel • 30 heures d'appel par mois • 99 numéros différents par mois • 1000 SMS • 30 MMS 	<p>DATA FAMILY</p> <p>12,99 € TTC /mois</p> <p>Téléphone illimité</p> <p>SMS illimité</p> <p>MMS illimité</p> <p>20 GO</p> <p><i>Formule famille :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 lignes mini • 4 lignes maxi <p><i>Cadre de l'illimité :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 1h30 max par appel • 30 heures d'appel par mois • 99 numéros différents par mois • 1000 SMS • 30 MMS 	<p>DATA PLUS</p> <p>22,99 € TTC /mois</p> <p>Téléphone illimité</p> <p>SMS illimité</p> <p>MMS illimité</p> <p>100 GO</p> <p><i>Cadre de l'illimité :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 1h30 max par appel • 30 heures d'appel par mois • 99 numéros différents par mois • 1000 SMS • 30 MMS

SF MLC LB YG MP