

nantes métropole habitat

ACCORD COLLECTIF LOCAL

**PROLONGATION DE L'EXPERIMENTATION : OFFRE DE
CONNEXION INTERNET SOLIDAIRE 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 DE LA PROLONGATION DE L'EXPERIMENTATION SUR LES CHARGES..	7
ARTICLE 5 - CONDITIONS D'APPLICATION DE L'ACCORD	7
ARTICLE 6 - DUREE DE L'ACCORD	8

PREAMBULE

Nantes Métropole Habitat accompagne les politiques publiques dans la lutte contre la fracture numérique.

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

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

Depuis mars 2024, une expérimentation à l'échelle du site du Port Boyer a été mise en place pour l'ensemble des habitants (932 logements), conformément à l'accord collectif signé le 4 octobre 2023 et validé par la majorité des locataires tel que consigné dans le Procès-Verbal du 20 décembre 2023. Un accès internet est proposé à l'ensemble des locataires sans conditions de ressources. Cette offre peut s'accompagner si besoin :

- d'un ordinateur reconditionné, prêté gratuitement par une association locale (sans dépôt de caution),
- ainsi que d'une offre de formation.

Ce service est quittancé chaque mois pour un montant de 2,90€ à l'ensemble des locataires.

La nécessité d'une prolongation de l'expérimentation

Le bilan de la première phase d'expérimentation d'une durée de 18 mois, révèle des résultats encourageants (taux d'adhésion de 25,8% au 2 avril 2025). Ces résultats seront présentés aux locataires en réunion publique le 24 avril 2025. Ce bilan démontre l'intérêt réel et le besoin des locataires du Port Boyer d'accéder à une connexion à bas coût. Chaque mois, de nouveaux locataires adhèrent au service et continuent de retirer les boxes. La qualité du service et son tarif abordable ont facilité l'adhésion des habitants du site.

Néanmoins, une prolongation de l'expérimentation semble nécessaire afin de permettre son évaluation sur un temps plus long. La volonté de poursuivre cette expérimentation aura pour bénéfice

de produire des enseignements utiles, afin de décider d'un déploiement à plus grande échelle au sein du parc de Nantes Métropole Habitat.

Les signataires

Ce présent accord collectif résulte d'une concertation entre l'Office Public de l'Habitat Nantes Métropole Habitat, 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 L. 442-3 du CCH précise que la liste des charges récupérables est fixée par décret en Conseil d'Etat.

Il peut y être dérogé par accords collectifs locaux portant sur l'amélioration de la sécurité ou la prise en compte du développement durable, conclus conformément à l'article 42 de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière.

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 à tous 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 pour les locataires des 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 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 donne 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**.

L'opérateur QOONTOO poursuivra ses missions sur le site du Port Boyer conformément à la prolongation du marché, sous réserve du caractère obligatoire de l'accord collectif.

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.

L'offre proposée est la suivante :

- une offre de base, **pour un tarif de 2,90€/mois** comprenant :

- > Un Internet Haut débit de 20 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 :

Numéro d'urgence :

- 15 : SAMU (Service d'Aide Médicale d'Urgence)
- 17 : Police ou gendarmerie
- 18 : Pompiers
- 112 : Numéro d'urgence européen (permettant d'accéder aux trois services ci-dessus)
- 114 : Appel d'urgence pour personnes sourdes et malentendantes pour services de secours (SAMU, Sapeurs-Pompiers, Gendarmerie et Police)
- 115 : Urgences sociales (appelé parfois également « SAMU social »)
- 116000 : Enfants disparus
- 116117 : Permanence des soins ambulatoires
- 119 : Enfance maltraitée
- 191 : Sauvetage aéronautique
- 196 : Sauvetage maritime
- 197 : Alerte attentat – alerte enlèvement

Numéros administratifs essentiels

- 3646 : Assurance maladie

- 3960 : Assurance retraite
- 3230 : Allocations familiales
- 3238 : service public des pensions alimentaires
- 3939 : Allo services Public
- 3949 : France Travail
- 3414 : Banque de France
- 3400 : Agence nationale des titres sécurisés (ANTS)
- 0809 401 401 : Direction générale des finances publiques (DGFiP)
- 3039 : Points justice : relais d'accès au droit + antennes de justice

Lignes d'écoute

- 3919 : Violences Femmes Info
- 3977 : Maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées
- 3114 : Prévention du suicide
- 3018 : Victime ou témoin d'un cas de harcèlement scolaire et/ou de violences numériques
- 0800 06 66 66 : Canicule Info Service

Service clients QOONTOO

- 09 74 67 11 11 : Assistance client QOONTOO

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 complémentaires permettent aux locataires de pouvoir bénéficier de services 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, la permanence de l'opérateur QOONTOO sera maintenue sur site au 81 rue du Port Boyer. Les horaires et jours de permanences sont susceptibles d'évoluer.

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. Le service est déjà opérationnel sur l'ensemble du site.

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 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, situé au rez-de-chaussée du 81 rue du Port Boyer (loge gardien).

Lors du retrait du pack IP à cette permanence, le locataire prend rendez-vous avec les salariés de QOONTOO pour l'installation de la box à domicile, ce qui entraîne un changement de prise TV par une prise compatible TV et box.

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, la box et ses accessoires sont à remettre à la permanence du rez-de-chaussée du 81 rue du Port Boyer. 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 9h00 à 19h00,
- > Le samedi de 10h00 à 13h00.

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

ARTICLE 4 - L'IMPACT DE LA PROLONGATION DE L'EXPERIMENTATION SUR LES CHARGES

Depuis mars 2024, les locataires paient une charge de 2,90€ par mois. Cette dernière sera donc prolongée en cas de validation de l'accord.

Ce tarif s'applique à l'ensemble des locataires de Nantes Métropole Habitat du site du Port Boyer (cf article 1).

ARTICLE 5 - 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 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 postal, permettant la consultation de l'accord collectif,
- des permanences et rendez-vous individuels,
- affichages dans les halls d'immeuble.

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 « prolongation de l'expérimentation Internet solidaire » 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.

Un courrier sera envoyé à l'ensemble des locataires annonçant les résultats de la consultation. Les associations de locataires sont d'accord pour poursuivre cette expérimentation d'internet solidaire 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 6 - DUREE DE L'ACCORD

Le présent accord est conclu à compter de sa date de signature. Il prendra effet le 1^{er} septembre 2025, date du terme de la première expérimentation.

Cet accord collectif a une durée de validité de 24 mois, soit jusqu'au 31 août 2027.

Il peut prendre fin, avant cette date, soit :

- par pérennisation du dispositif, nécessitant un avenant ou un nouvel accord collectif ;
- par arrêt du dispositif, suite à décision du Conseil d'Administration de Nantes Métropole Habitat.

Fait en 2 exemplaires, à Nantes, le 02/04/2025

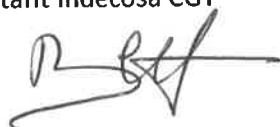
M. Marc PATAY

Directeur général de NMH



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

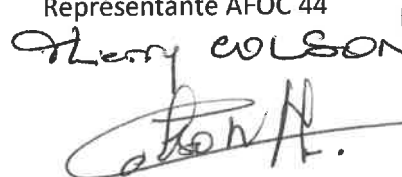


M. José GONCALVES

Représentant CNL

Mme Isabelle DESMAZON

Représentante AFOC 44



M. Philippe GALLIS

Représentant DAL

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 gratuitement 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 être rapportés à la permanence de QOONTOO située au rez-de-chaussée du 81 rue du Port Boyer, en aucune façon être emportés avec vous.**

2. Ce qui compose le matériel : SANS CAUTION

- La box QOONTOO
- Alimentation électrique de la box QOONTOO
- 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.

EN CAS DE DEPART Matériel à restituer	Description	 SI NON RESTITUTION DES EQUIPEMENTS Des frais sont à devoir
Box QOONTOO + accessoires	• Box QOONTOO • Alimentation électrique de la box QOONTOO • 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 rapporter, si possible dans leur emballage d'origine, à la permanence en cas de déménagement ou à les restituer sur demande de QOONTOO et validée par NMH.

Fait le :

A :

Signature :

Offre Internet pour tous QOONTOO CONFORT

QOONTOO
Internet inclusif et responsable

Internet
"triple-play"
haut débit

SERVICE INTERNET DE BASE (le même pour tous les locataires)
Déjà inclus dans le paiement des charges (il n'y a donc rien à payer en plus)

- 20 Méga
- Toute la TNT
- Téléphone fixe : appels d'urgence + numéros administratifs

Options et Packs

 5,99 € TTC / Mois ► SANS ENGAGEMENT Téléphone fixe illimité Appels sortants vers fixes et mobiles France métropolitaine	 19,99 € TTC / Mois ► SANS ENGAGEMENT Bouquet IP-TV "ORIGIN" * Chaines live nationales, locales, sport, ciné, à thème, ... + Replay + SVOD jeunesse et cinéma + Application multi-écrans + Accès au catalogue VOD + nPVV (enregistreur) + Internet Très Haut Débit 100 Méga Usages : Vidéo Ultra HD, Jeux en ligne, Cloud + Mobile illimité Appels, sms et mms illimités	 19,99 € TTC / Mois ► SANS ENGAGEMENT Bouquet IP-TV "ORIGIN" * Chaines live nationales, locales, sport, ciné, à thème, ... + Replay + SVOD jeunesse et cinéma + Application multi-écrans + Accès au catalogue VOD + nPVV (enregistreur) + Internet Très Haut Débit 100 Méga Usages : Vidéo Ultra HD, Jeux en ligne, Cloud + Téléphone fixe illimité Appels illimités vers fixes et mobiles France métropolitaine	 16,99 € TTC / Mois ► SANS ENGAGEMENT Bouquet IP-TV "ORIGIN" * Chaines live nationales, locales, sport, ciné, à thème, ... + Replay + SVOD jeunesse et cinéma + Application multi-écrans + Accès au catalogue VOD + nPVV (enregistreur) + Internet Très Haut Débit 100 Méga Usages : Vidéo Ultra HD, Jeux en ligne, Cloud	 7,99 € TTC / Mois ► SANS ENGAGEMENT Internet Très Haut Débit 100 Méga Usages : Vidéo Ultra HD, Jeux en ligne, Cloud
---	--	---	---	--

* 29,00 € TTC de frais de mise en service pour l'option IP-TV (modification du compte client, préparation, expédition, activation)

Annex 2
C.B.
15

Les forfaits Mobile

QOONTOO
Internet inclusif et responsable

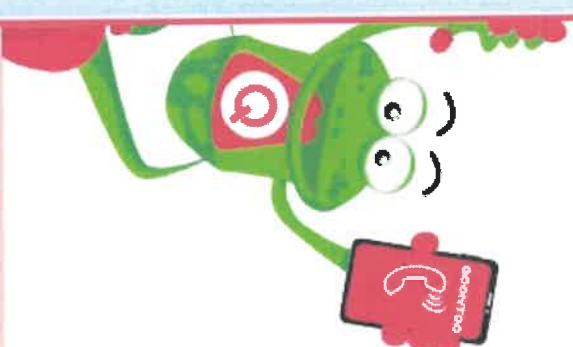
SANS ENGAGEMENT

PHONE	PHONE +	PHONE & DATA
5,90 € TTC / Mois	6,90 € TTC / Mois	7,90 € TTC / Mois
Téléphone illimité SMS illimités MMS illimités	Téléphone illimité SMS illimités MMS illimités 1 GO	Téléphone illimité SMS illimités MMS illimités 5 GO
DATA	DATA+	DATA MAX
14,90 € TTC / Mois	18,90 € TTC / Mois	24,90 € TTC / Mois
Téléphone illimité SMS illimités MMS illimités 20 GO	Téléphone illimité SMS illimités MMS illimités 50 GO	Téléphone illimité SMS illimités MMS illimités 100 GO

QOONTOO est diffusé sur le réseau



Illimité : dans la limite de 3h max par appel, 40h d'appel par mois, 99 numéros différents par mois, 2000 SMS & MMS et renvoi d'appel hors forfait



ST J.C LB

Les forfaits Mobile **FAMILY**

QOONTOO
Internet inclusif et responsable

- Prix par ligne -

SANS ENGAGEMENT



PHONE FAMILY Téléphone illimité SMS illimités MMS illimités 4,90 € TTC / Mois	PHONE + FAMILY Téléphone illimité SMS illimités MMS illimités 5,90 € TTC / Mois
PHONE & DATA FAMILY Téléphone illimité SMS illimités MMS illimités 6,90 € TTC / Mois	DATA FAMILY 5G [®] Téléphone illimité SMS illimités MMS illimités 12,90 € TTC / Mois
	DATA+ FAMILY 5G [®] Téléphone illimité SMS illimités MMS illimités 17,90 € TTC / Mois
	DATA MAX FAMILY 5G [®] Téléphone illimité SMS illimités MMS illimités 23,90 € TTC / Mois

QOONTOO est diffusé sur le réseau



Illimité : dans la limite de 3h max par appel, 40h d'appel par mois, 99 numéros différents par mois, 2000 SMS & MMS et renvoi d'appel hors forfait.
Offre FAMILY : minimum 2 lignes par foyer et maximum 4 lignes par foyer.

SF JC LB

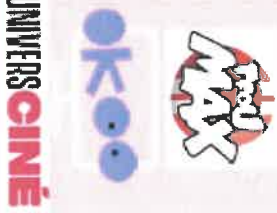


La TV par Internet

QOONTOO
Internet inclusif et responsable

Décodeur VIDEOFUTUR ULTRA HD 4K (+ accessoires) / Replay
NPVR (enregistreur numérique dans le cloud : 80 heures d'enregistrement) / Multi-écrans

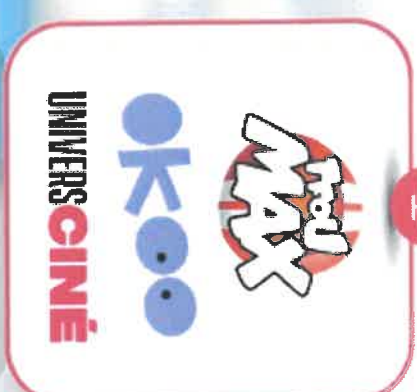
16,99 € TTC / Mois

 CHAÎNES GÉNÉRALISTES	 INFORMATIONS	 DIVERTISSEMENT & JEUNESSE	 SPORT
 CINÉMA & SÉRIES	 DÉCOUVERTE	 MONDE & RÉGIONS	 BOUQUETS OFFERTS INCLUS UNIVERS CINÉ

MVP
SF J.C LB

QONTOO
Internet Included or Add-on Available

Journal of Health Politics, Policy and Law



Le nombre et le type de chaînes peuvent varier en fonction de la configuration géographique et des accords avec les détenteurs des droits.

Option : Bouquet DIVERTEMENTO

GOONTOO
Internet inclusif et responsable

BOUQUET DIVERTEMENTO

8,99 €
TTC / Mois



Credit Photo : ©/Mobi stock

Le nombre et le type de chaînes peuvent varier en fonction de la disponibilité géographique et des accords avec les détenteurs des droits.

30 7.0 13
mm

L'IPTV C'EST AUSSI :

NOTRE BOUTIQUE VOD !

GOONTOO

L'internet inclusif est responsable



CINÉMA

UN CATALOGUE

de plus de 10 000 films ainsi que
des centaines de séries à la location
pour 48h ou à l'achat définitif. Profitez
en plus régulièrement
de nos sélections de films à petits prix
dès 1 €.
*Vous y trouverez les nouveautés,
disponibles & moins seulement après leur
sortie au cinéma.*

DISNEYTEK

UN CATALOGUE

de 150 titres disponibles à l'achat
définitif, avec entre autres :
• La saga STAR WARS
• Les plus grands succès PIXAR
• L'univers MARVEL
• Les grands Classiques Disney

SÉRIES

À LA CARTE

Retrouvez à tout moment près de 300
séries à la carte : toutes vos séries
Canal+, Arte, France Télévision et de
nombreuses séries américaines et
anglaises. Les nouveautés juste après
leur diffusion à la télévision et les
intemporelles à voir et à revoir.

Crédit Photo : © Adobe stock

0001-12152025000 1-Plaque à Carte PORT BOWER

► Pour tout renseignement, contacter **Ludovic** au 09 71 02 33 33 ou **Djamel** au 07 57 17 78 47

sf 7.0 < 3