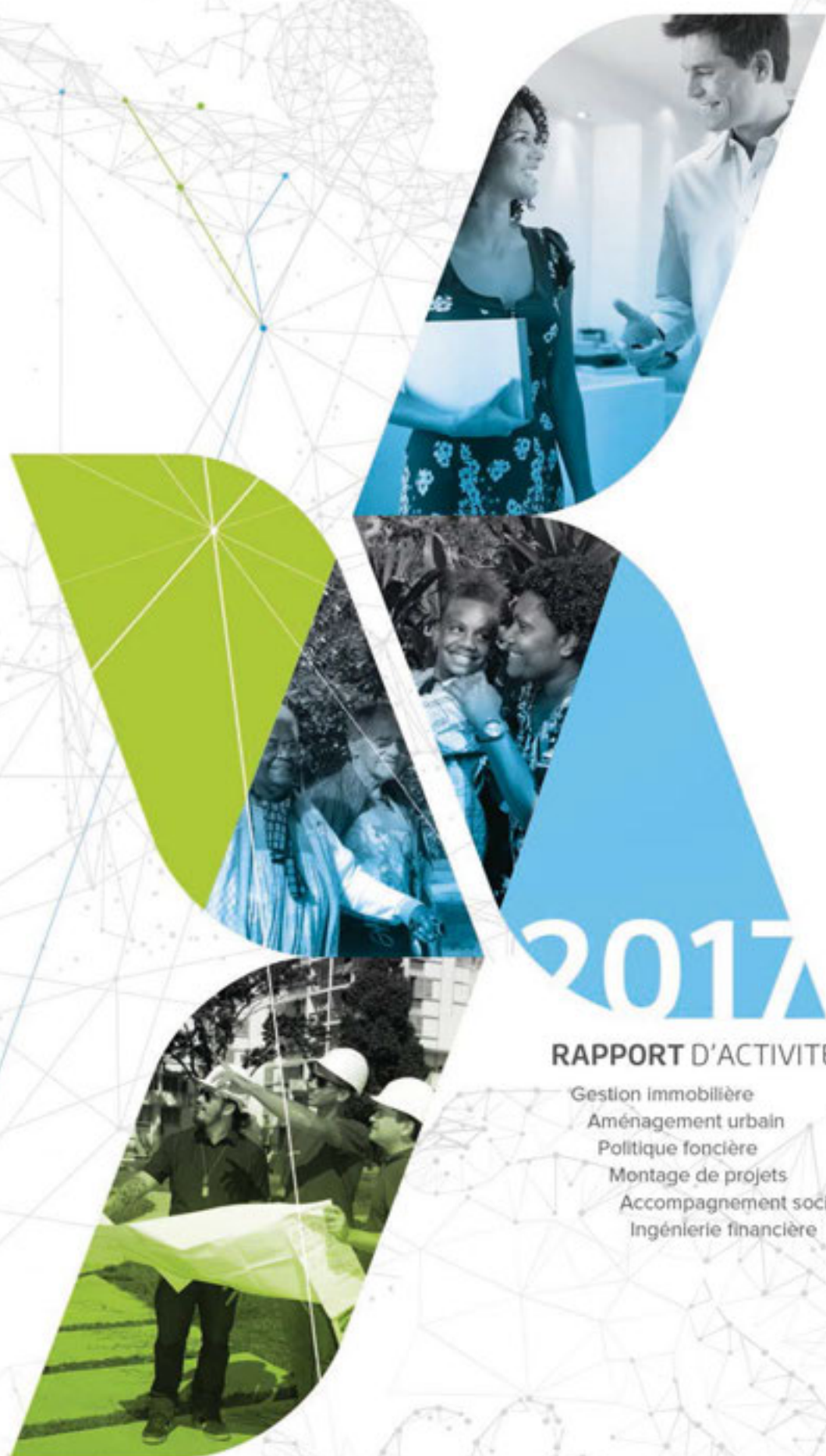




2017

RAPPORT D'ACTIVITÉ

Gestion immobilière
Aménagement urbain
Politique foncière
Montage de projets
Accompagnement social
Ingénierie financière

Sommaire

P.03 CHIFFRES CLÉS

P.04 ÉDITO

P.06

01

LES MOYENS HUMAINS

- › Effectif
- › Faits marquants

P.08

02

L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES

- › L'entrée dans le logement
- › Le paiement du loyer
- › La satisfaction client

P.14

03

LES PRODUITS ET PUBLICS SPÉCIFIQUES

P.16

04

LE PATRIMOINE

- › Chiffres clés
- › Un volume de livraison en hausse mais qui reste inférieur aux besoins
- › Des mises en chantier laborieuses
- › 2,6 milliards de francs investis pour l'entretien du patrimoine

P.24

05

LA RÉHABILITATION ET L'AMÉNAGEMENT

- › Sakamoto et Saint-Quentin se transforment
- › Des avancées significatives en 2017 sur la réhabilitation du parc ancien
- › La réhabilitation de Tindu et de Pierre Lenquette : un remodelage urbain moins ambitieux mais plus réaliste

P.28

06

ANALYSE FINANCIÈRE

- › Bilan et SIG
- › Un modèle économique au service du développement de la Nouvelle-Calédonie

P.32

FAITS MARQUANTS

P.34

ORGANISATION

Chiffres clés



10 624
LOGEMENTS GÉRÉS



322
LOGEMENTS
ET
12
COMMERCES
LIVRÉS



1 771
FAMILLES ENTRÉES DANS
UN LOGEMENT SUR L'ANNÉE



180
SALARIÉS



2,6
MILLIARDS
DE FRANCS INVESTIS
POUR L'ENTRETIEN
DU PATRIMOINE



338
LOGEMENTS ADAPTÉS
AUX PERSONNES À
MOBILITÉ RÉDUITE



2 500
EMPLOI INDUITS



40 %
DU PATRIMOINE
ANCIEN RÉHABILITÉ



9,1
MILLIARDS
D'INVESTISSEMENTS
DANS L'ÉCONOMIE
CALÉDONIENNE

UNE ACTIVITÉ
QUI REPRÉSENTE

3,3 %

DU PIB DE LA
NOUVELLE-CALÉDONIE



18 ANS
ÂGE MOYEN
DU PARC



21 LOGEMENTS
TAILLE MOYENNE
DES RÉSIDENCES



62 %
DU PATRIMOINE ÉQUIPÉ
DE CHAUFFE-EAU SOLAIRE

édito



L. J. Vaillant
Louis-Jacques Vaillant
 Directeur général

Ce rapport d'activité témoigne de la conception de la responsabilité sociétale de la Société Immobilière de Nouvelle-Calédonie qui anime et engage les administrateurs, les dirigeants et l'ensemble des salariés de l'entreprise : répondre aux besoins quotidiens des locataires et relever les défis de l'habitat de demain en vivant avec force nos valeurs de solidarité et d'équité ; conjuguer performance et innovation au service de notre mission d'intérêt général.

Le contexte économique et social est connu et peut légitimer des interrogations en matière de financement du logement, de capacité à répondre aux besoins de logement des plus modestes, de gestion des aides aux familles nécessiteuses, de sécurisation du paiement des loyers, de qualité de vie dans certains quartiers, etc. Pour y faire face, la SIC sait réactualiser les enjeux et les défis auxquels elle doit faire face mais surtout elle a appris, après plus de 60 ans d'existence, à gérer la complexité, à prendre en compte la montée des individualités, à réagir face aux incertitudes et à utiliser les interdépendances pour faire vivre les partenariats en particulier avec les provinces et les communes.

« Répondre aux besoins quotidiens des locataires et relever les défis de l'habitat de demain en vivant avec force nos valeurs de solidarité et d'équité. »

Son objectif constant est de répondre vite et mieux, d'adapter son organisation, ses produits et services en faveur des locataires, des populations et des territoires et d'anticiper les évolutions. Cela nécessite d'améliorer l'agilité de son modèle opérationnel (processus, pratique, organisation et gouvernance) et de son système d'information ; c'est aussi développer une culture d'entreprise forte qui valorise les salariés et transforme les changements continus en opportunités.

Cette agilité est au service de la recherche rapide de solutions et des décisions opérationnelles en sauvegardant la force de propositions de plus long terme que la SIC a acquise en matière d'habitat et d'urbanisme.

Cet édito veut inciter à prendre connaissance des différentes actions menées en ce sens par la SIC au cours de l'année 2017 avec le souci central de satisfaire ses locataires et sa clientèle, en accompagnant les familles avec l'appui de ses partenaires, notamment associatifs, en développant et entretenant le patrimoine dans le sens d'un développement durable, enfin, en participant, à son échelle, à l'aménagement des territoires.



P. Michel
Philippe Michel
 Président du conseil d'administration

2018 est une année charnière pour l'avenir de la Nouvelle-Calédonie et la poursuite du « vivre ensemble » engagé depuis 30 ans. L'offre de logement social contribue à cet objectif politique majeur.

Avec 1700 familles logées et plus de 300 logements livrés en 2017, la SIC apporte une solution à de nombreux Calédoniens en attente d'un toit. Néanmoins, les besoins restent considérables : 7000 familles sont en attente d'un logement social. La puissance publique et les bailleurs sociaux doivent donc trouver des solutions innovantes pour développer une offre adaptée à ces besoins.

L'action des parlementaires calédoniens a déjà permis de rallonger la défiscalisation nationale et d'accélérer l'instruction des programmes de logements sociaux. Mais il faut construire plus, mieux et moins cher et répondre à la diversité des besoins.

Face aux limites du modèle économique de la SIC, nous devons faire preuve d'agilité pour pérenniser

le fonctionnement de cette entreprise, qui permet aujourd'hui d'héberger plus de 40 000 personnes.

Notre responsabilité envers ces familles s'étend bien au-delà du logement : elle porte également sur la cohésion sociale au sein des quartiers. Dans ce cadre, la SIC et ses partenaires ont mené en 2017 de nombreuses actions destinées à assurer la tranquillité au sein des résidences. Cette dynamique sera poursuivie pour prévenir la montée des incivilités dont sont trop souvent victimes aussi bien les locataires que les salariés de la SIC.

« Notre responsabilité envers ces familles s'étend bien au-delà du logement : elle porte également sur la cohésion sociale au sein des quartiers. »

La SIC a également entrepris en 2017 de nouvelles actions pour mieux répondre aux attentes de ses locataires et pour assurer l'entretien et la rénovation de son patrimoine.

Elles seront poursuivies et intensifiées.

En tant que Président, je m'engage, avec l'ensemble du Conseil d'administration, à soutenir la SIC et ses équipes dans l'accomplissement de leurs missions au service des Calédoniens.

MOYENS HUMAINS



Une année sous le signe de l'amélioration de la performance au service de la satisfaction client.

Faits marquants :

- Mise en place d'un **centre de relation client** : ce nouveau service permet d'améliorer la satisfaction client à travers la prise en compte des demandes et le traitement des réclamations. En cours de déploiement, il est composé à fin 2017 de quatre personnes issues des métiers de la gestion locative et formées spécifiquement à ce type d'outil.
- Optimisation du traitement du **contentieux** : l'ensemble des dossiers est désormais traité par le même service, permettant d'améliorer la réactivité et la fluidité de l'accompagnement des familles.
- Poursuite de la **Gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences** (GPEEC) :
 - + mise à disposition des managers de fiches carrières permettant un meilleur accompagnement de leur équipe.
 - + revue des besoins en effectif en fonction des projets de l'entreprise et du contexte de maîtrise des coûts.
- Innovation en matière de **formation** : pour la première fois, une formation en e-learning a été mise en place pour permettre à une soixantaine de salariés de conforter leurs bases en orthographe et grammaire. Pour répondre aux besoins en matière de communication, une formation « média training » a été dispensée aux directeurs et à une partie des chefs de service.
- Mise en place d'un **baromètre social** : partagé avec le CHSCT, il permet de rester vigilant sur le climat social de l'entreprise grâce à la mesure de plusieurs indicateurs, notamment l'absentéisme.
- Développement de la **flotte automobile** afin de rationaliser les déplacements des équipes et de favoriser une meilleure organisation du travail sur le terrain.
- Poursuite de la **politique d'égalité professionnelle**, qui se traduit par un examen particulier de la situation des salariées femmes notamment lors des évolutions salariales.
- Poursuite d'une politique volontariste en matière de formation, avec en moyenne 3,5% de la masse salariale consacrée aux actions de formation, bien au-delà de l'obligation légale à 0,7%.

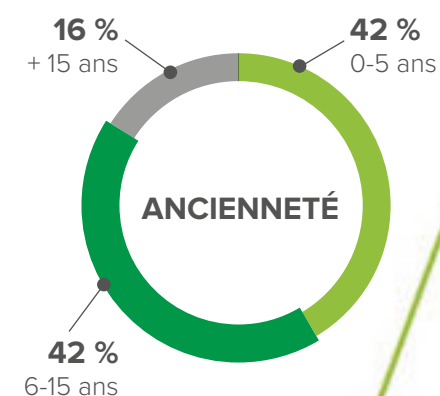
Lolita, directrice des ressources humaines à la SIC, accorde aux conditions de travail des salariés une vigilance particulière

Au fil des années, Pascale Rivet-Nicol, médecin du travail, mesure les fruits de cet engagement, notamment en faveur des nouveaux arrivants.

180 SALARIÉS

Au 31 décembre 2017, la SIC compte 180 salariés (42 cadres, 47 agents de maîtrise et 91 employés).

L'âge moyen est de 38 ans et l'ancienneté moyenne de 9 ans.



PERSPECTIVE 2018

- Finalisation du déploiement du centre de relation client.
- Poursuite de la démarche de Gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences.
- Mise en œuvre du schéma immobilier du siège et des agences.

L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES



L'entrée dans le logement

1771 FAMILLES
ONT INTÉGRÉ UN LOGEMENT

Une activité stable par rapport à l'année précédente, avec des différences importantes selon la catégorie de logement : le nombre de baux signés pour les logements intermédiaires augmente de 28% par rapport à l'année précédente – en lien notamment avec la livraison de la résidence Alcyone – alors qu'il baisse de 5% pour les logements aidés.

Faits marquants :

- Une demande en légère baisse, avec des disparités géographiques très marquées :
 - + +1% en province Sud
 - + -40% en province Nord : un recul lié au contexte économique difficile et au marché immobilier sur cette zone, où l'offre est nettement supérieure à la demande.
- La poursuite de la paupérisation des familles : la proportion de ménages dont les ressources sont inférieures au SMG s'élève à 52%, contre 44% en 2015
- Une augmentation sensible du taux de rotation, en particulier sur les petites typologies et les logements intermédiaires
- Une suroccupation en baisse pour la troisième année consécutive, conséquence en particulier du travail de relogement des familles réalisé à l'occasion des programmes de réhabilitation.

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES

	2013	2014	2015	2016	2017	Variation 2017/2016	
						En nbr	En %
Total	7 560	8 051	7 617	7 692	7 440	-252	-3 %
Dont Prov. Sud	7 191	6 981	6 485	6 839	6 932	93	1 %
Dont Prov. Nord	890	1 070	1 132	853	508	-345	-40 %

Ressources

Valeur SMG de l'année (en F.CFP)	151 985	151 985	152 912	152 912	155 696		
Demandeurs dont les ressources sont <= à un SMG	3 818	3 869	3 389	3 940	3 869	-71	-2 %
Demandeurs dont les ressources sont > à un SMG	4 263	4 182	4 228	3 752	3 571	-181	-5 %
Proportion de familles dont les ressources sont inférieures au SMG	51 %	48 %	44 %	51 %	52 %		



PERSPECTIVE 2018

- Au vu des difficultés économiques en province Nord, et dans la perspective de livraison sur cette zone de trois nouvelles résidences en 2018 (pour 124 logements), la SIC attachera une attention particulière à la bonne attribution des logements.
- Dans un contexte de paupérisation des ménages, la SIC poursuivra en 2018 le travail partenarial avec les accompagnateurs sociaux (DL, DPASS, CCAS) et plus généralement avec les institutions afin de prévenir d'éventuelles difficultés chez les familles les plus fragiles.

Le paiement du loyer

Les loyers constituent la principale source de financement des activités de la SIC et représentent chaque année 8 MdF.

C'est pourquoi il est essentiel pour la pérennité de l'entreprise d'accompagner les familles afin de trouver des solutions en cas de difficulté, par exemple à la suite d'une perte d'emploi ou d'une séparation.

Faits marquants :

■ **Une nette hausse des impayés** : contenus en moyenne à +1,38% par an ces cinq dernières années, les impayés augmentent pour atteindre un taux de 2,10% en 2017. Les impayés nouveaux (moins d'un an) représentent 70% de cette progression. Leur montant a été multiplié par onze par rapport à l'année précédente (5 MF en 2016 pour 55 MF en 2017). Cette situation résulte notamment de la perte pour certaines familles de l'aide au logement territoriale, dont les critères d'attribution sont désormais strictement appliqués avec des contrôles plus nombreux qu'auparavant.

■ **L'aide au logement territoriale en baisse pour la première fois depuis sa création** : conséquence du strict respect des règles d'attribution, le montant de l'aide territoriale versée aux locataires de la SIC baisse de 71 MF. Le montant moyen de l'aide est en diminution également, passant de 25 148F/ mois à 23 277F.

■ La mise en œuvre de **nouvelles actions pour résorber les impayés** :

- + **développement d'un nouvel outil de traitement des impayés** : il permet de décomposer la situation de chaque locataire en situation d'impayé selon son mode de paiement, et de lancer les actions adaptées à chaque situation (relance téléphonique, organisation d'un rendez-vous, envoi d'une lettre de relance ou d'une mise en demeure...)

- + **création d'un service recouvrement contentieux locatif**, chargé de la gestion du contentieux des locataires présents et sortis, auparavant suivis par des services différents : ce regroupement permet d'améliorer la réactivité et la fluidité de l'accompagnement des familles

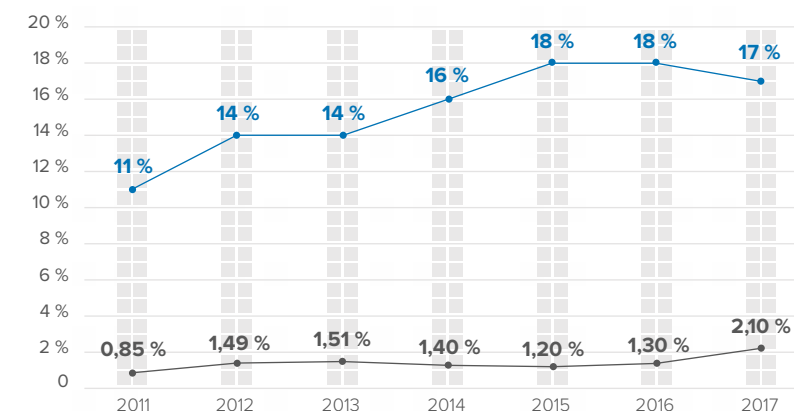
- + **étude conjointe de la situation des familles en impayé** : chaque mois, le service contentieux et les agences de proximité examinent la situation des familles en difficulté, font le point sur les actions de recouvrement déjà mises en œuvre et décident des meilleures suites à donner pour aider les familles à payer leur loyer.

■ **Des rencontres régulières** avec les partenaires des services sociaux permettent également d'identifier des solutions d'accompagnement.

Marie améliore la qualité de vie de nombreuses familles.

Proximité, partage, écoute... grâce à l'engagement de Marie pour monter un dossier complexe d'aide au logement, Elisabeth, mère célibataire de 3 enfants, habite aujourd'hui un logement adapté à son quotidien et son niveau de ressources.

VARIATION DE L'IMPAYÉ ET DE L'AIDE AU LOGEMENT PAR RAPPORT AU CHIFFRE D'AFFAIRES



— Taux de variation de l'impayé des particuliers (variation de l'impayé sur l'année / loyers appelés)

— Taux de variation de l'aide (variation de l'aide sur l'année / loyers appelés)



PERSPECTIVE 2018

- Développement de nouvelles fonctionnalités de l'espace client en ligne notamment pour permettre aux clients de s'abonner aux prélèvements automatiques et faciliter le paiement par carte bancaire.
- Amélioration de l'outil d'analyse des impayés avec des outils de reporting et d'aide à la décision.

La satisfaction client

La satisfaction client constitue le cœur du plan d'actions stratégique 2015-2017.

L'année 2017 a permis la mise en œuvre de plusieurs dispositifs préparés au cours de l'année précédente, avec des résultats opérationnels en termes de tranquillité résidentielle, de proximité et de concertation locative.

TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

■ **Lancement d'un dispositif de médiation** : un dispositif pilote a été mis en place pour cinq mois avec l'Association pour la Sauvegarde de l'Enfance, de l'Adolescence et de l'Adulte en Nouvelle-Calédonie (ASEANC) pour des prestations de médiation au cœur de la résidence de Magenta. Recrutés parmi les locataires de la résidence, les agents de médiation ont pour mission de traiter les troubles de voisinage, résoudre les conflits de premier niveau, orienter vers des dispositifs de droit commun, remonter l'information à l'agence SIC.

■ **Ouverture de l'espace Kaméré 2000** : situé au cœur d'une résidence de la SIC, ce nouvel espace loué à la Ville de Nouméa accueille des permanences des éducateurs de la Ville, des rencontres avec les jeunes et des activités associatives. La SIC a soutenu ce dispositif avec la prise de charge de 15 MF de travaux d'aménagement et en accordant une ristourne de 2,6 MF par an sur les loyers.

PROXIMITÉ ET CONCERTATION LOCATIVE

■ **Réunions de proximité** : plusieurs réunions « en pied d'immeuble » ont eu lieu pour évoquer les problématiques rencontrées par les locataires de diverses résidences. À la Foa, une rencontre avec l'ensemble des locataires SIC de la commune (plus de 100 logements) a été organisée en partenariat avec la Mairie pour échanger sur le cadre de vie et le logement.

■ **Accompagnement de la structuration des associations** : une douzaine d'associations de locataires a bénéficié d'une formation à la gestion de projets dispensée par l'ACAF et prise en charge par la SIC.

■ **Information sur le fonctionnement de la SIC** : quatre modules d'information ont eu lieu pour répondre aux questions posées par les locataires concernant la construction, l'entretien des résidences, le traitement des réclamations et des troubles de voisinage, la gestion du contentieux et les produits spécifiques (accession, logements pour étudiants et personnes âgées).

■ **Mise à disposition de locaux** pour les associations de locataires de Tindu et Magenta tours.

■ **Organisation d'événements en cœur de quartier** : diverses manifestations ont été organisées avec les locataires pour développer le lien social, la mise en relation avec les partenaires, l'accès à l'emploi (fête des voisins, rendez-vous de l'emploi, « rencontres de... »).



PERSPECTIVE 2018

Poursuite du dispositif pilote de médiation à Magenta tours et extension de ce dispositif à d'autres quartiers d'actions prioritaires selon des modalités à ajuster en fonction des financements, qui restent à obtenir.

CENTRE DE RELATION CLIENT



La mise en place d'un centre de relation client répond à la nécessité d'harmoniser et de professionnaliser la réponse à la clientèle en matière d'information et de traitement des réclamations. L'ancienne organisation reposant sur les agences de proximité n'était plus adaptée à la gestion d'un patrimoine de 10 000 logements.

Après un travail préparatoire mené en 2016, le centre de relation client a débuté son fonctionnement en 2017 de manière progressive. Il prend désormais en charge les appels entrants de trois secteurs d'activité représentant 40% du patrimoine de la SIC. Il reçoit 100 appels par jour et a saisi 1 500 réclamations en 2017. L'année 2018 permettra d'élargir l'activité du CRC pour traiter l'ensemble des appels clients d'ici mi 2018.



LES PRODUITS ET PUBLICS SPÉCIFIQUES

Les produits spécifiques (accession à la propriété, commerces) ou destinés à des publics spécifiques (étudiants, personnes âgées ou handicapées) représentent près du quart des livraisons 2017.

Ils exigent des modes de conception, de gestion et de commercialisation adaptés pour prendre en compte la diversité des besoins et répondre aux mieux aux attentes.

Faits marquants

- Actions stratégiques concernant les personnes âgées :
 - + Elaboration d'un **plan sénior** basé sur 7 axes stratégiques et 36 actions opérationnelles (cf. encadré).
 - + Lancement d'un appel d'offres et négociations avec la Croix-Rouge pour **externaliser la gestion médico-sociale des RPA** (Résidences pour personnes âgées) des Orchidées et des Cerisiers Bleus.
 - + Echange avec la province Sud et le Gouvernement pour faire évoluer **l'aide au logement dans les RPA** et le **financement de l'accompagnement médico-social**.
 - Livraison en juin de la résidence Santal à la Vallée des Colons avec les deux premiers logements calédoniens adaptés au **handicap visuel**, dans le cadre d'un partenariat entre la SIC, le CCAS de Nouméa, la province Sud et l'association Valentin Haüy.
 - Signature d'une convention de partenariat avec le CHS et l'ACSMS (Association de Coopération Sociale et Médico-Sociale) pour la construction d'une unité médico-sociale sur le site du **Col de la Pirogue**.
 - Mise à disposition de foncier pour l'implantation d'un terrain sportif et de jardins partagés sur la **résidence universitaire** de Nouville



PERSPECTIVE 2018

- **Reprise par la Croix-Rouge de la gestion médico-sociale des RPA** des Orchidées et des Cerisiers Bleus à compter du mois de juin
- Début des travaux de construction
 - + d'une **nouvelle résidence universitaire** de 104 logements sur la commune de Dumbéa
 - + de **cinq logements sénior** situés sur la commune de Boulouparis

Séverine, Directrice du pôle sénior à la SIC.

Avec toute son équipe, elle accompagne les personnes âgées au sein des résidences spécifiques et veille à leur bien-être. Laurette, qui habite la résidence « Les Cerisiers bleus » apprécie sa disponibilité et son sens de l'écoute.

PLAN SÉNIOR

Le plan sénior a été élaboré à partir d'une étude cofinancée avec l'AFD comprenant :

- une enquête auprès de locataires de plus de 60 ans
- des entretiens avec les acteurs (pôle gérontologique, DPASS...)
- une analyse de la documentation existante (schéma d'organisation médico-social, schéma handicap et dépendance, analyse des besoins sociaux...)

Il se décline en sept objectifs stratégiques présentés au Conseil d'administration en décembre 2017 :

- Développer le **maintien à domicile** au sein du parc locatif de la SIC notamment en réalisant des travaux d'adaptation des logements
- Encourager de nouvelles formes d'habitat par la construction de **résidences « adaptées »** au vieillissement en complément des RPA existantes.
- Adapter l'organisation interne en développant une **culture « sénior »**.
- Mettre en place des **actions de proximité spécifiques** pour favoriser le lien social et lutter contre l'isolement.
- Adapter la **communication** afin de faire connaître les aides et les actions mises en place par les partenaires et assurer la commercialisation des logements SIC dédiés aux personnes âgées.
- Améliorer la **coordination** avec les autres acteurs pour mutualiser les moyens, simplifier la prise en charge de la personne âgée, faciliter la fluidité des parcours résidentiels et offrir une meilleure qualité de services.
- Contribuer à l'évolution de la politique publique sur le vieillissement en matière d'aides en faveur des personnes âgées et de recherche de **sources de financement** de l'aide dédiée.

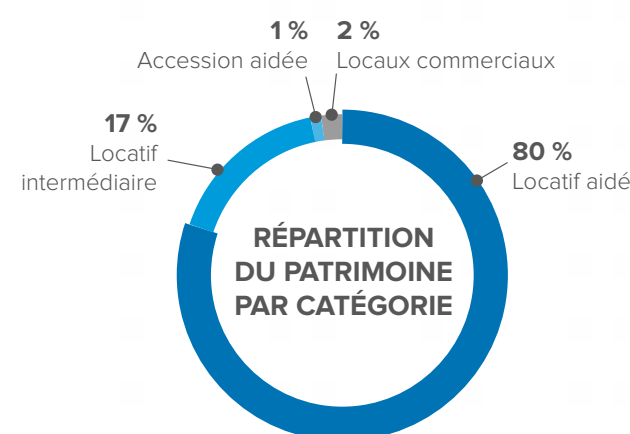
L'année 2018 permettra de prioriser les 36 actions proposées dans ce plan, notamment en fonction des financements disponibles, et de mettre en œuvre les actions prioritaires.



LE PATRIMOINE

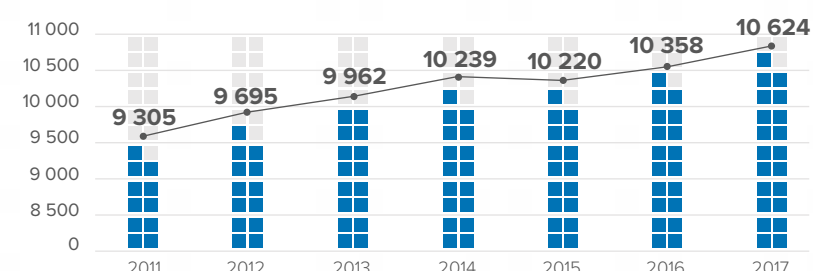
Le patrimoine de la SIC compte 10 624 logements et 196 locaux commerciaux, dont 7% en province Nord.

La SIC a pour vocation de répondre à la diversité des besoins en logements des familles calédoniennes. Elle construit et gère ainsi à la fois des logements locatifs aidés, des logements locatifs intermédiaires, des logements en accession à la propriété, des logements pour étudiants ou pour seniors...



La progression du parc est de 3% par an en moyenne, avec un pic à 10% sur 2011 du fait de la livraison des 500 logements de la résidence universitaire de Nouville et une année de stagnation en 2015 du fait de la démolition de 4 tours de Saint Quentin.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE LOGEMENTS GÉRÉS

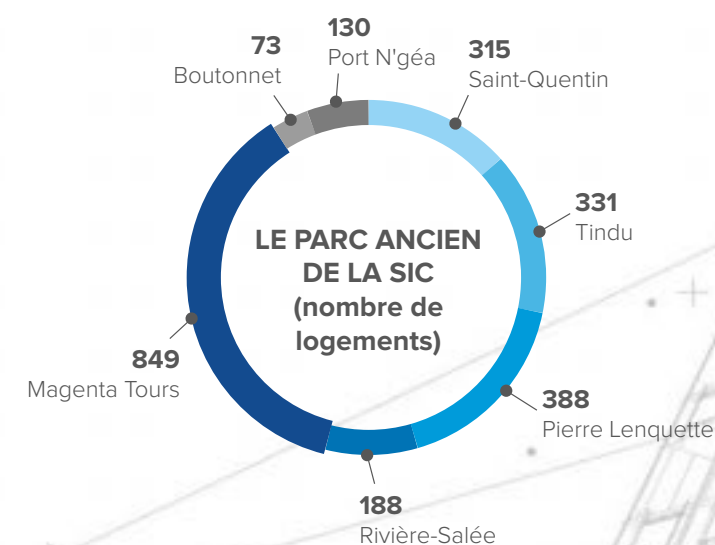


LA SIC EST PRÉSENTE SUR 21 DES 33 COMMUNES DE NOUVELLE-CALÉDONIE ET LOGE 1 CALÉDONIEN SUR 6.

LOCALISATION DU PATRIMOINE PAR COMMUNE



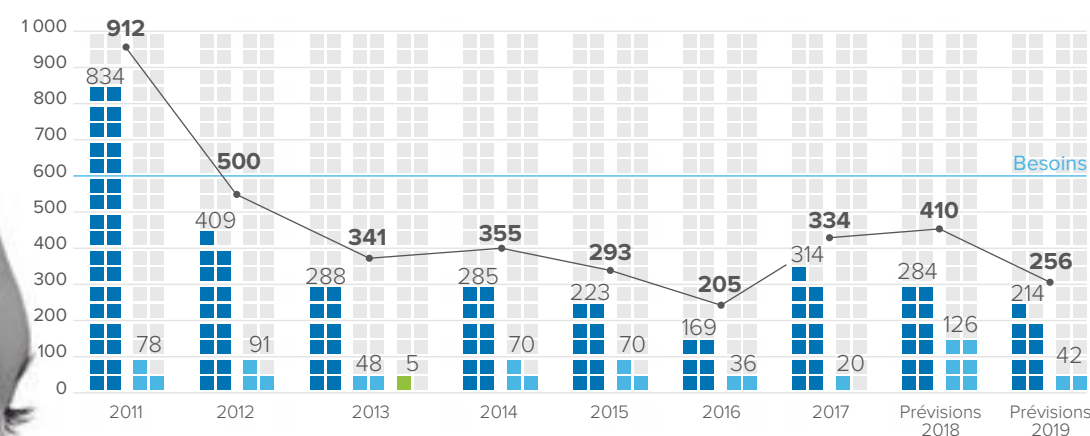
UN CINQUIÈME DES LOGEMENTS DE LA SIC, SOIT 2 274 LOGEMENTS, DATENT DES ANNÉES 70. CE PARC HÉBERGE AUJOURD'HUI ENVIRON 9 000 NOUMÉENS.



Un volume de livraison en hausse mais qui reste inférieur aux besoins

322 logements et 12 commerces ont été livrés en 2017, soit 129 de plus qu'en 2016. Le volume de livraison reste néanmoins inférieur aux objectifs fixés pour répondre aux besoins, qui sont de 600 logements par an.

L'ÉVOLUTION DES LIVRAISONS



DÉTAIL DES LIVRAISONS DE L'ANNÉE

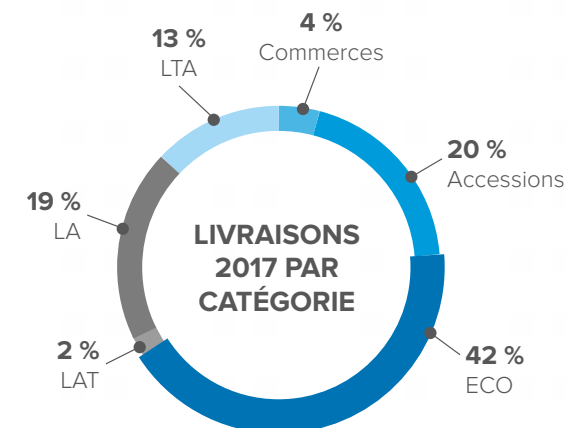
Opérations	Commerce	Habitation	Total général
Dumbéa	12	187	199
Alcyone	12	126	138
Deux Baies		20	20
Kecho 1		12	12
Kecho 2		29	29
Koné		20	20
GDPL Baco		20	20
Nouméa		59	59
Cité de Port N'gée		30	30
Kuru		13	13
Oméméa		8	8
Santal		8	8
Païta		56	56
La Rivière		56	56
Total général	12	322	334

Sarah, chargée d'opération à la SIC, a piloté sur la commune de Dumbéa la construction de nouvelles résidences destinées à l'accession.

Ces résidences vont permettre à plus de 100 familles de concrétiser leur rêve de devenir propriétaires dans cette commune où Reine-Marie est élue en charge de l'habitat.

UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LA GRANDE MIXITÉ DES PRODUITS LIVRÉS

- La part des logements intermédiaires est particulièrement élevée du fait de la livraison de la résidence Alcyone (126 logements et 12 commerces).
- Les logements en accession représentent quant à eux 20% de la production totale avec la poursuite des livraisons des opérations de Kecho sur Dumbéa-sur-Mer et la livraison de La Rivière à Païta.
- On note une part importante de logements très aidés avec la livraison de la 2^e tranche de réhabilitation du foyer pour personnes âgées de N'Géa, sur la commune de Nouméa.
- Enfin, 20 logements ont été livrés sur terres coutumières pour le compte du GDPL Baco à Koné.



DES PETITES RÉSIDENCES BIEN INSÉRÉES DANS LE TISSU URBAIN

Les opérations livrées se situent dans les zones urbaines des agglomérations du Grand Nouméa et de la zone VKP. A l'exception de la résidence Alcyone, la plus grande livrée depuis la résidence universitaire de Nouville, la taille moyenne des opérations livrées par la SIC en 2017 est de 21 logements / opération, à l'instar des années précédentes.



Résidence Santal : Petite opération mixte réhab / neuf, ECO / aidé, et innovante car 2 logements adaptés aux malvoyants.



Résidence Alcyone : Opération d'envergure participant à la structuration du Cœur de ville de Koutio, à la mixité sociale et à la mixité d'usages avec des commerces et une crèche.

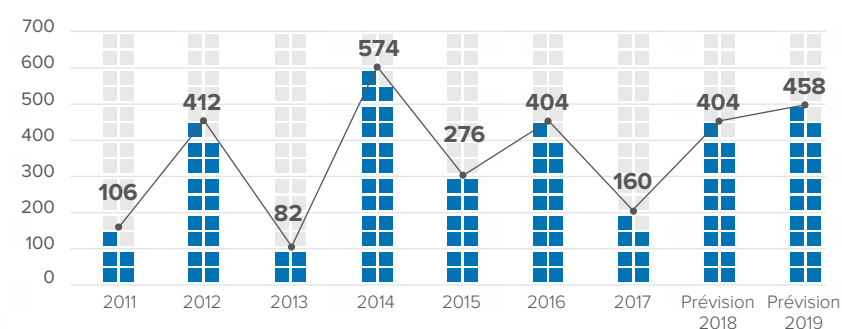
Des mises en chantier laborieuses

Les mises en chantier constatées en 2017 s'élèvent à

160 LOGEMENTS

POUR UNE PRÉVISION INITIALE DE 466 LOGEMENTS.

ÉVOLUTION DES MISES EN CHANTIER



Les opérations mises en chantier en 2017 sont les suivantes :

- Réhabilitation du Cœur Historique (89 logements) et Toba (43 logements) sur Nouméa,
- Tangadiou Parc (22 logements) sur Koumac,
- et Tamanou (6 logements) sur Ponérihouen.

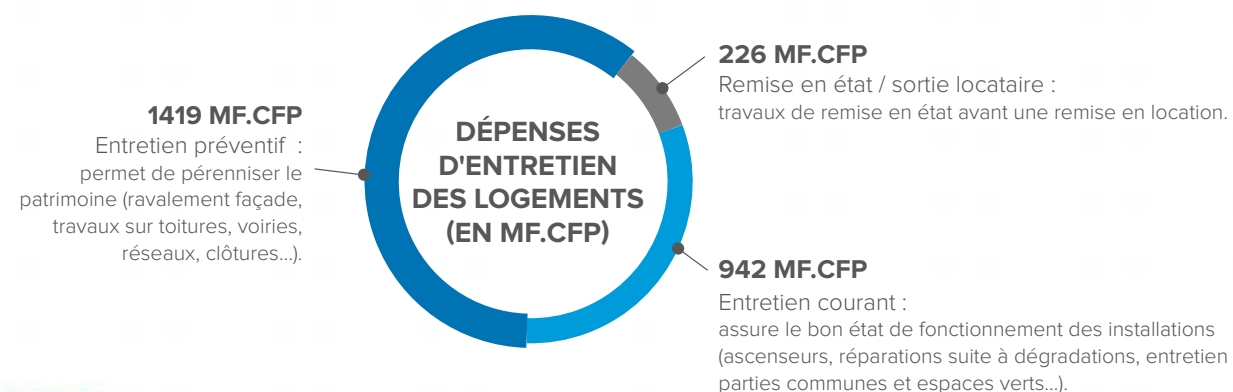
De nombreuses opérations ont été reportées ou suspendues en 2017 (306 logements et commerces), pour des raisons opérationnelles, financières ou politiques.

LES ROCHES GRISES

Livraison prévue 2018, les premiers logements neufs du projet de restructuration urbaine de Saint-Quentin « Saint-Quentin Change ».



2.6 milliards de francs investis pour l'entretien du patrimoine



Faits marquants :

- Après avoir été à l'initiative des pratiques de tri sélectif en Nouvelle-Calédonie, la SIC s'est retirée de la collecte des bacs de tri, les communes concernées en ayant repris la responsabilité
- 500 MF investis pour la réhabilitation des tours de Magenta :
 - + 67 logements ont été réhabilités en 2017, portant à 575 le nombre total de logements réhabilités (2/3 de la résidence).
 - + les travaux de remplacement des 26 ascenseurs des tours se sont poursuivis, ce programme s'échelonnant jusqu'en 2018
 - + lancement d'une opération pilote de « résidentialisation » sur la tour K : il s'agit de sécuriser les halls et les pieds d'immeubles pour éviter les dégradations et favoriser la tranquillité résidentielle des locataires.

PLAN STRATÉGIQUE DU PATRIMOINE

La SIC a initié en avril 2017 l'actualisation de son « Plan Stratégique de Patrimoine » avec l'apport méthodologique du cabinet Cellance.

Le PSP est un outil d'arbitrage et d'aide à la décision sur le devenir du parc locatif de la SIC, visant à :

- Définir des stratégies d'adaptation sur le patrimoine à moyen et long terme, en tenant compte des évolutions de l'environnement et des attentes des locataires,
- Mettre à disposition des équipes internes des outils fiables et pérennes pour suivre les actions à mener sur le patrimoine.

L'attractivité des résidences de la SIC a été notée en fonction de critères tels que l'attractivité du logement, des abords, des parties communes, la sécurité des accès, l'image du quartier, la proximité des commerces etc...

Points forts : attractivité des logements et proximité des commerces et équipements publics

Points faibles : sécurité des accès et nuisances sonores.

Puis, les besoins de travaux sur les résidences ont été recensés et priorisés.

Il en ressort 3 types de travaux distincts :

- Les « **réhabilitations programmées** » (Tindu, Pierre Lenquette...) pour un montant d'environ 7,4 milliards de F CFP sur 7 ans, et des financements à identifier faute de sources de financement dédiées pré existantes en Nouvelle-Calédonie,
- Les « **travaux programmés** » : ravalements de façades, révision de toiture etc... pour un montant d'environ 13 milliards de F CFP sur la période, qui seront financés comme actuellement sur les fonds propres de la SIC,
- Les « **travaux d'amélioration** » : chauffe-eaux solaires, sécurisation des résidences, aménagement des espaces extérieurs etc... pour un montant d'environ 4,4 milliards de F CFP, qui seront financés comme actuellement sur les fonds propres de la SIC.

Le PSP permettra d'apporter une attention particulière

- à l'adaptation du parc au vieillissement des locataires, en lien avec le Plan sénior de la SIC,
- aux « quartiers d'action prioritaire », qui concentrent 44% des logements de la SIC.

LA RÉHABILITATION ET L'AMÉNAGEMENT



Sakamoto et Saint-Quentin se transforment :

Depuis 2005, la SIC dispose d'un service Aménagement qui conçoit, viabilise et commercialise des quartiers à dominante habitat. Toutefois, un nombre croissant d'opérations d'aménagement est en arrêt ou risque de l'être à court terme (Saint-Quentin, Les Alizés, Cœur de Voh). Cette situation est le résultat notamment du manque d'infrastructures primaires (eau et assainissement des eaux usées, équipements publics dans une moindre mesure), et des difficultés de financement des collectivités. C'est pourtant sur un potentiel de plus de 2 200 logements sur 10 ans que les équipes d'aménageurs de la SIC travaillent.

L'année 2017 aura néanmoins été marquée par **des transformations radicales sur l'écoquartier de Sakamoto** (relogement de la totalité des squats) **et le projet de renouvellement urbain de Saint-Quentin** avec la réalisation des premiers logements neufs.

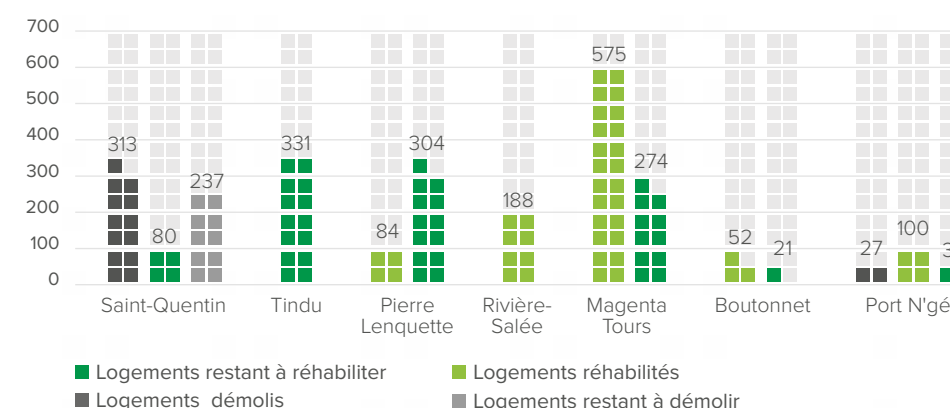


Des avancées significatives en 2017 sur la réhabilitation du parc ancien :

Érigées dans les années 1970, **les sept cités historiques de la SIC font l'objet d'interventions en profondeur afin de donner aux logements réhabilités la qualité et la fonctionnalité d'un logement neuf.**

Nelly pilote à la SIC la transformation du squat Sakamoto.

La résorption de ce squat, menée en partenariat étroit avec Philippina du CCAS de la Ville de Nouméa, a permis de reloger plus de 100 familles et de les accompagner vers une autonomie et une insertion dans le logement réussies.



- **Cité N'Géa** (157 logements réhabilités en 130 logements) : en partenariat avec la province Sud, le remembrement complet de cette résidence a été acté pour mettre à disposition de personnes âgées à revenus très faibles 130 logements plus spacieux et dotés de salles de bain. Les 50 premiers logements réhabilités ont été livrés fin 2015, les 20 suivants en 2016, et 30 autres en 2017. Il en reste donc 30 à livrer en avril 2018 pour finaliser cette réhabilitation.

Les opérations réhabilitées sur fonds propres à chaque libération de logement :

- **Tours de Magenta** (846 logements) : la réhabilitation a permis d'intervenir sur 67 logements en 2017, portant à 575 le nombre total de logements réhabilités. La SIC a également poursuivi les travaux de remise à neuf des 26 ascenseurs des tours, ce programme s'échelonne jusqu'en 2018 (450 MF d'investissement) et vise à changer le matériel et doubler les cages d'ascenseurs (lorsqu'il n'y en a qu'une) pour plus de confort et de sécurité des locataires. En 2017, une opération pilote de résidentialisation des tours a été engagée sur la tour K (appel d'offres travaux lancé en décembre).
- **Cité Boutonnet** (73 logements) : débutée en 2012, la restructuration complète de la résidence (parties communes, ravalement, espaces extérieurs) s'est achevée au 1er trimestre 2014. La réhabilitation des logements se fait à chaque libération. 5 logements ont été réhabilités en 2017 (52 logements sont réhabilités à ce stade).

L'action menée en 2017 en faveur de ces cités anciennes a permis **de porter à près de 40% du parc ancien le nombre de logements nouvellement réhabilités** et d'entrer en phase opérationnelle sur Tindu et Pierre Lenquette.

La réhabilitation de Tindu et de Pierre Lenquette : un remodelage urbain moins ambitieux mais plus réaliste

Ces deux réhabilitations étaient attendues depuis une dizaine d'années ; en effet le plan d'actions stratégique « SIC 2020 » réalisé en 2008 avait déjà inscrit la réhabilitation de ces deux cités au rang des priorités. A l'image de l'intervention pensée sur le quartier de Saint-Quentin, la SIC avait initialement envisagé un plan de remodelage urbain ambitieux à l'échelle des quartiers dans lesquels se situent ces cités.

Faute de financement approprié pour mettre en œuvre un tel programme, la SIC a donc pris le parti de concentrer ses efforts sur l'amélioration du seul cadre de vie de ses résidences.

APRÈS 10 ANS D'ATTENTE, UN ENGAGEMENT OPÉRATIONNEL

En l'absence de solution locale de financement des opérations de réhabilitation, la SIC s'est tournée vers l'offre de financement de la Caisse des Dépôts et Consignation émise à la suite des annonces présidentielles de janvier 2016. Un prêt de haut de bilan bonifié CDC – Action Logement (PHBB) à hauteur de 493 MF.CFP a ainsi été obtenu et validé par le conseil d'administration du 21 mars 2017.

Ce prêt associé à la décision du conseil d'administration du 8 décembre 2016 d'affecter des subventions anciennes non mobilisées aux projets de réhabilitation a permis d'engager une première tranche de réhabilitation sur chacune des cités de Pierre Lenquette et Tindu.

2017 : APRÈS UNE IMPORTANTE CONCERTATION, LE DÉBUT DES TRAVAUX

L'objectif de l'année 2017 était le démarrage effectif des travaux de réhabilitation dans chacune des cités dans un souci permanent de proximité avec les locataires afin de :

- Définir avec eux un programme concerté de réhabilitation (nature des travaux, etc.) ;
- Les accompagner dans leurs parcours de relogement qui peut parfois être vécu comme une rupture, notamment pour les plus anciens.

Pierre Lenquette (392 logements) :

- + De juin à octobre : information des locataires sur le lancement du projet de réhabilitation et ateliers de concertation (logement témoin, relogement),
- + Fin décembre : début des travaux (Bât A et B 73 logements) pour une livraison attendue des premiers logements fin 2018.

Tindu (329 logements) :

- + De mai à octobre : information des locataires sur le lancement du projet de réhabilitation et ateliers de concertation (logement témoin, relogement),
- + Construction (8 MF) et inauguration du faré pour la fête des voisins,
- + Fin décembre : lancement des travaux de la tranche 1 (bâtiments J et B – 50 logements) pour une livraison attendue des premiers logements fin 2018.

ANALYSE FINANCIÈRE

Bilan simplifié

» ACTIF NET (EN M.FCFP)

	2013	2014	2015	2016	2017
Total actif immobilisé NET	81 594	86 784	89 551	95 156	99 731
Stocks et en-cours (nets)	3 675	3 170	3 958	4 332	3 092
Créances nettes	838	497	552	875	1 466
Disponibilités	5 697	2 119	7 269	5 000	5 840
Charges constatées d'avances	7	63	22	14	13
TOTAL ACTIF	91 811	92 633	101 352	105 377	110 141

» PASSIF (EN M.FCFP)

	2013	2014	2015	2016	2017
Total capitaux propres	37 211	37 055	40 705	43 343	43 532
Provisions pour risques et charges	298	188	129	178	194
Dettes	53 577	53 739	59 760	61 553	65 552
Comptes de régularisation	725	1 651	758	303	863
TOTAL PASSIF	91 811	92 633	101 352	105 377	110 141

Soldes intermédiaires de gestion simplifiés

EN M.FCFP	2013	2014	2015	2016	2017	"Variation N/N-1"	
Total chiffre d'affaires	7 023	7 384	7 929	7 970	8 056	85	1%
Total charges nettes	-1 576	-1 662	-1 724	-1 803	-1 858	-56	3%
Valeur ajoutée ou marge brute	5 447	5 722	6 206	6 168	6 198	30	0%
Excédent brut d'exploitation	4 052	4 297	4 722	4 610	4 651	41	1%
Résultat d'exploitation	1 484	1 508	1 939	1 555	1 338	-217	-14%
Résultat financier	-1 390	-1 372	-1 515	-1 461	-1 514	-53	4%
Résultat courant	94	136	424	94	-176	-271	-287%
Résultat exceptionnel	-7	-109	-181	-2	-264	-262	11986%
Résultat net global	87	27	243	92	-441	-533	-579%
CAF BRUTE	2 709	2 863	3 198	3 040	2 944	-96	-3%
CAF NETTE	1 517	1 284	931	1 354	1 232	-122	-9%

En 2017, la SIC a enregistré un résultat net négatif qui s'explique principalement par :

- la provision pour dépréciation enregistrée pour tenir compte des difficultés rencontrées par le partenaire en charge de la construction
- un accroissement des impayés lié à une fragilisation des ménages
- une augmentation de la vacance des logements intermédiaires dans des quartiers devenus moins tranquilles.

Ces effets négatifs ont pu être contenus grâce notamment à une bonne maîtrise des charges d'exploitation.

UN MODELE ÉCO NOMIQUE

AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE



En logeant 1 Calédonien sur 6, la SIC est le premier bailleur de Nouvelle-Calédonie et un acteur économique de poids représentant 3,3% du PIB du pays et 2 500 emplois indirects.

Pour mener à bien ses missions, elle exerce deux principales activités : d'une part, la gestion de son parc locatif, qui nécessite des investissements en entretien et réhabilitation, et d'autre part la construction de nouveaux logements.

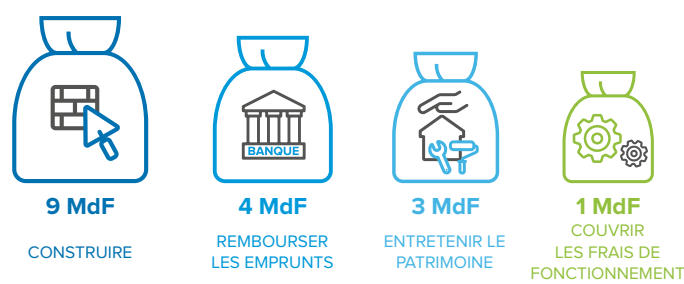
Pour pouvoir à la fois entretenir et construire, la SIC dispose de 4 leviers :

- les loyers versés par les locataires (8 milliards CFP) et soutenus par l'aide au logement qui en couvre plus de 16%
- les emprunts contractés sur le très long terme (5 milliards CFP)
- la défiscalisation nationale (3 milliards CFP)
- et les subventions publiques (1 milliard CFP).



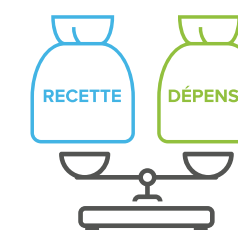
Il s'agit d'un modèle économique où l'intégralité des ressources collectées est réinvestie dans un cercle vertueux pour :

- construire (9 milliards CFP)
- rembourser les emprunts (4 milliards CFP)
- entretenir le patrimoine (3 milliards CFP)
- et couvrir les frais de fonctionnement (1 milliard CFP)



Ayant pour mission d'offrir les loyers les plus abordables à ses locataires, la SIC ne fait pas de marge sur l'ensemble de ses opérations.

Les opérations s'équilibrent pour tendre vers les loyers les moins élevés, tout en permettant à la SIC d'améliorer et développer son parc en cohérence avec les politiques publiques définies par les collectivités.



Ce modèle économique présente des risques qu'il est important de maîtriser :

- L'augmentation des coûts de construction
- La baisse des financements publics ou l'allongement des délais pour les obtenir
- L'augmentation de la vacance et des impayés

Dans un contexte économique plus contraint, qui pèse à la fois sur les budgets publics et sur les ressources des locataires, l'enjeu pour les prochaines années est de pérenniser ce modèle économique qui bénéficie à la fois aux :

FAMILLES CALÉDONIENNES



ENTREPRISES



COLLECTIVITÉS PUBLIQUES



... et à **L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE**





FAITS MARQUANTS

JANVIER

- Participation à l'opération « bus 123 »

FÉVRIER

- Rentrée scolaire : opération de soutien scolaire avec les associations
- Associations de locataires : rencontre avec la direction générale
- Site internet : mise en ligne du nouveau site de la SIC

MARS

- « Rendez-vous de l'emploi » : édition #1 à Saint-Quentin
- Signature avec la CDC de la convention de financement concernant le Prêt de Haut de Bilan Bonifié qui a permis de lancer les premières tranches de réhabilitation des cités de Tindu et Pierre Lenquette

AVRIL

- Sakamoto : ateliers de concertation concernant le futur écoquartier
- Associations de locataires : information concernant le fonctionnement de la SIC (thème : étapes pour un projet de construction neuve)
- Visite du Ministre Vanuatais des terres et ressources naturelles

MAI

- Réhabilitation de Tindu : présentation du projet au comité de quartier
- « Rendez-vous de l'emploi » : édition #2 à Tindu Kaméré
- Vocabulivre : remise de dictionnaires aux collégiens de Dumbéa-sur-mer
- Présentation des enjeux économiques de la SIC aux entreprises du BTP

JUIN

- Réhabilitation de Pierre Lenquette : présentation du projet aux habitants
- Associations de locataires : information concernant le fonctionnement de la SIC (thème : traitement des réclamations)
- Livraison de la résidence Santal, comprenant 2 logements adaptés aux malvoyants

JUILLET

- Centre de relation client : début de la phase pilote (transfert du secteur Saint-Quentin)
- « Rendez-vous de l'emploi » : édition #3 à Magenta
- Magenta : présentation projet de résidentialisation aux habitants du bâtiment K
- Salon de l'étudiant

AOÛT

- Magenta tours : remise de clés du local associatif et signature de convention avec l'association de locataires
- Tindu : chantier d'insertion pour la construction d'un faré

SEPTEMBRE

- Fête des voisins
- Associations de locataires : information concernant le fonctionnement de la SIC (thème : bail, traitement de l'impayé)
- Forum de l'immobilier

OCTOBRE

- La Foa : réunion d'information des locataires organisée en partenariat avec la commune
- Inauguration de l'espace « Kaméré 2000 » animé par la Ville de Nouméa

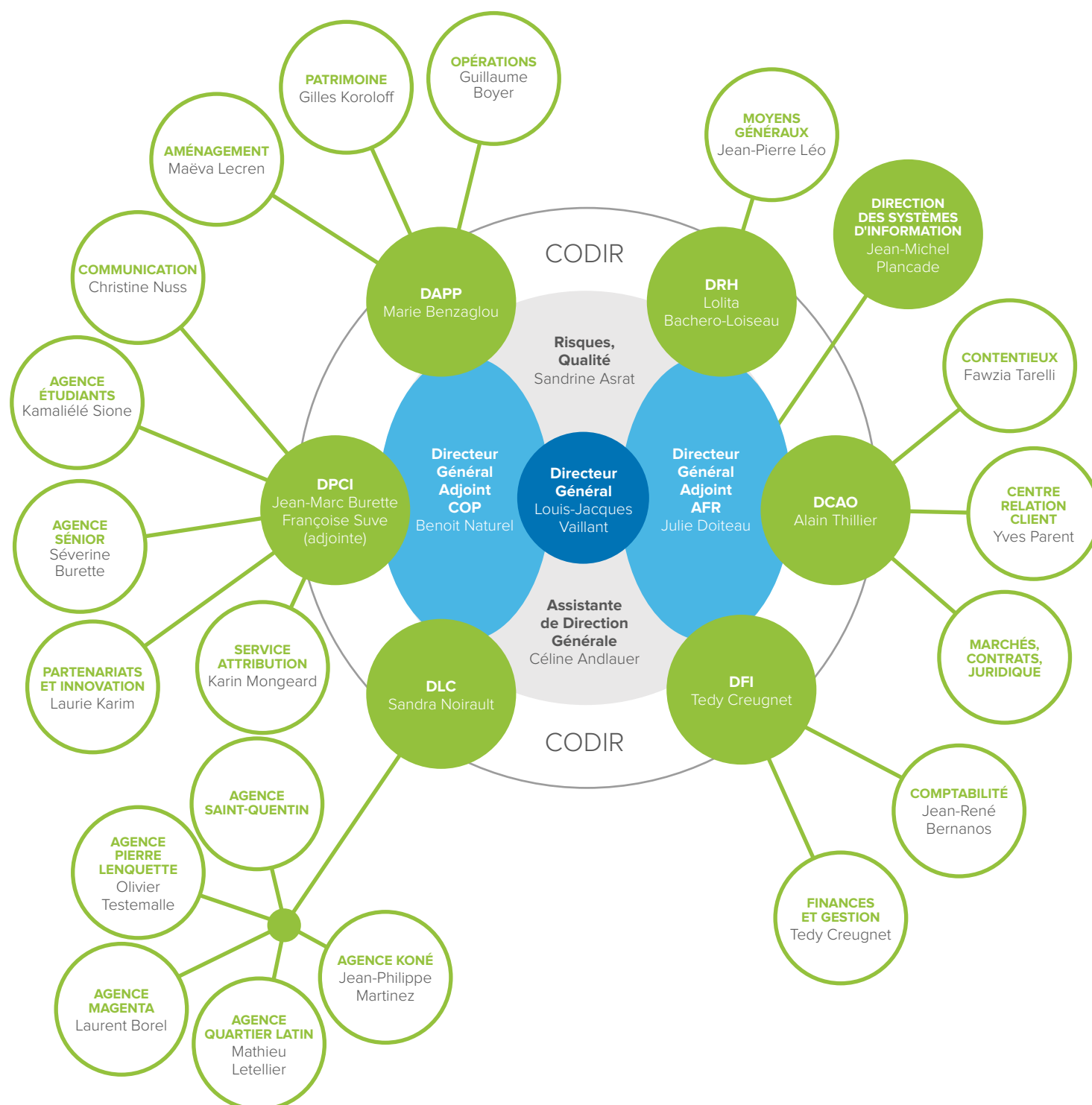
NOVEMBRE

- Début des travaux de réhabilitation à Tindu et Pierre Lenquette (désamiantage)

DÉCEMBRE

- Vanuatu : signature de convention pour le lancement du premier projet de coopération régionale de la SIC
- Saint-Quentin : début des travaux de réhabilitation des logements du Cœur historique

ORGANISATION



COP	Clientèles, Opérations et Partenariats
AFR	Administration, Finances et Risques
DAPP	Direction de l'Aménagement des Programmes et du Patrimoine
DCAO	Direction Conseil Appui Opérationnel
DLC	Direction de la Clientèle

DPCI	Direction des Partenariats de la Communication et des Projets Innovants
DFI	Direction Financière
DRH	Direction des Ressources Humaines
CODIR	Comité de Direction

- Direction
- Service
- Comité de direction

Administrateurs (voix délibératives) au 31/12/2017

ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT LA NOUVELLE-CALÉDONIE

Philippe Michel	Président du Conseil d'administration Président de l'Assemblée de la Province sud et membre du Congrès de Nouvelle-Calédonie
Yannick Slamet	1 ^{er} Vice Président de l'Assemblée de la province Nord
Cynthia Ligeard à compter du 12 décembre 2017, en remplacement de Silipeleto Muliakaaka dit Fiu	Membre du gouvernement chargée de la fonction publique, du logement et de la sécurité routière
Nicole Robineau	Membre de l'Assemblée de la province Sud et 4e vice-présidente du Congrès de la Nouvelle-Calédonie

ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT L'AGENCE FRANÇAISE DE DÉVELOPPEMENT

Philippe Renault	Directeur de l'AFD en Nouvelle-Calédonie
Philippe Bauduin	Directeur général adjoint AFD Paris
Pascal Coevoet	Directeur des Finances Publiques en Nouvelle-Calédonie
Denis Bruel	Commissaire délégué de la République pour la province Sud, Chef de la Subdivision administrative sud

ADMINISTRATEUR DÉSIGNÉ

Annie Beustes Désignée par l'assemblée générale des actionnaires du 14 mars 2012 (jusqu'à l'AG qui clôturera les comptes de 2017)

**Siègent également au Conseil d'administration
(voix consultatives)**

DIRECTION GÉNÉRALE SIC

Louis-Jacques Vaillant	Directeur général
Benoît Naturel	Directeur général adjoint
Julie Doiteau	Directrice générale adjointe

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Frédéric Bui	Gestionnaire de sites (agence Pierre Lenquette)
Lorie Gope	Gestionnaire de site (agence de Saint-Quentin))
Laurent Kromosentono	Adjoint au Directeur de l'agence de Magenta
Fawzia Tarelli	Chef du service contentieux

COMMISSAIRE DU GOUVERNEMENT

Laurent Cabrera Secrétaire Général du Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie

COMMISSAIRES AUX COMPTES

Thierry Granier	Commissaire aux comptes KPMG Audit
Serge Benedetto	Commissaire aux comptes Océa

» NOS AGENCES

SIC KONÉ

SIC NOUMÉA

Siège : 282 316

Centre de relation clients : 444 000



SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DE NOUVELLE-CALÉDONIE

15 rue Guynemer

BP 412 | 98 846 Nouméa Cedex

www.sic.nc