



sic



RAPPORT D'ACTIVITÉ

DEUX MILLE
19





Sommaire

CHIFFRES CLÉS

03

CARTE D'IDENTITÉ DU PATRIMOINE

04

TEMPS FORTS

05

ÉDITO

06

PROPOSER UN LOGEMENT DE QUALITÉ

08

- ▶ Une offre qui s'élargit
- ▶ Des investissements conséquents pour l'entretien des logements
- ▶ Des logements anciens réhabilités

10
12
14

ACCOMPAGNER LES FAMILLES

- ▶ Satisfaire la demande
- ▶ Accompagner la vie dans le logement
- ▶ Soutenir les familles

16

18
20
22

GESTION DE LA SOCIÉTÉ

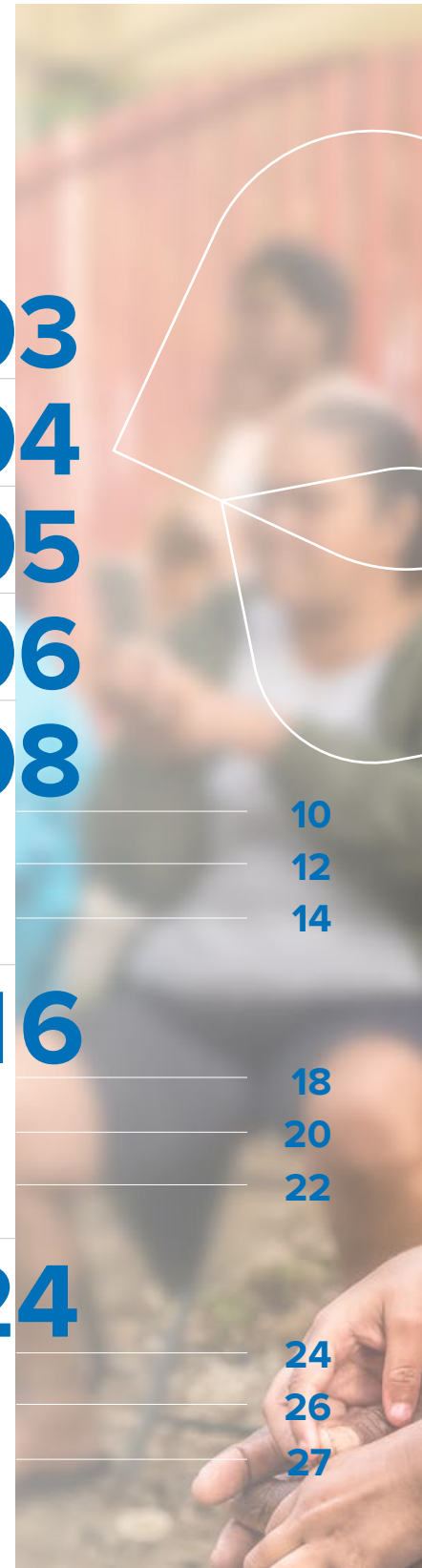
- ▶ Organisation
- ▶ Finances
- ▶ Composition du Conseil d'administration au 31/12/2019

24

24
26
27

02

RA 2019



Crédits photos :
 • Marc Le Chélar
 • Stéphan Peretti
www.noumea-photo.com



PATRIMOINE

11 168 logements gérés

370 logements adaptés aux personnes à mobilité réduite (3,3% du parc)

20 ans : âge moyen du patrimoine

45% du patrimoine ancien désormais réhabilité

INVESTISSEMENTS

2,2 milliards F.CFP investis dans l'entretien des résidences

1,6 milliard injecté dans la réhabilitation du patrimoine ancien

7,5 milliards de francs investis dans l'économie calédonienne

ACTIVITÉ 2019

296 logements neufs et 9 locaux commerciaux livrés

108 logements réhabilités

46 000 appels traités par le centre de relation clients

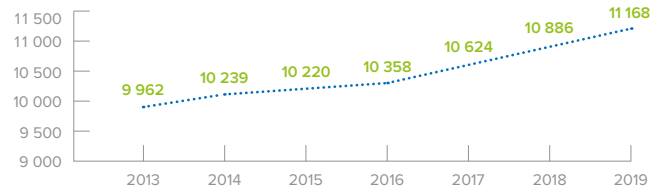
1 697 familles entrées dans un logement sur l'année

21 956 réclamations traitées

La SIC c'est
173 salariés

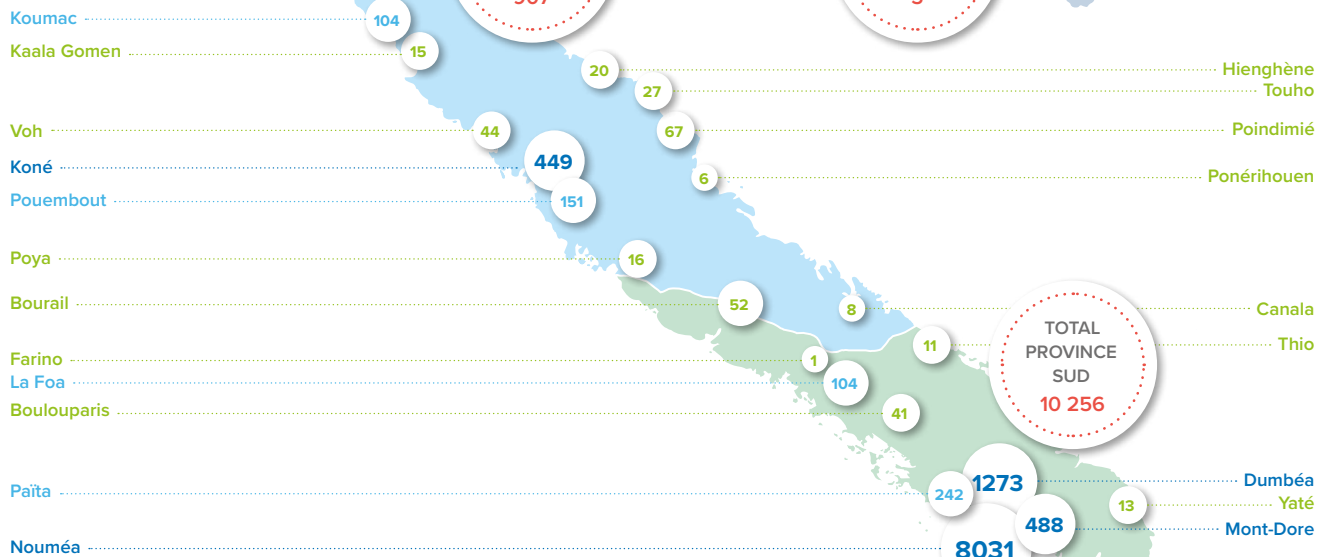
Carte d'identité du patrimoine

- Le patrimoine de la SIC compte 11 168 logements (dont 907 en province Nord et 5 en province des Îles) et 218 locaux commerciaux.
- Son âge moyen est de 20 ans.
- Sa progression est en moyenne de 2% par an sur les 7 dernières années.
- Il est réparti sur 22 des 33 communes de Nouvelle-Calédonie.



↑ ÉVOLUTION DU NOMBRE DE LOGEMENTS GÉRÉS

TOTAL GÉNÉRAL
11 168



↑ NOMBRE DE LOGEMENTS AU 31/12/2019



Temps forts 2019

Janvier

- Participation à l'opération « bus 123 »
- Journée « portes ouvertes » à la résidence Aqua à Dumbéa

Février

- 01 Rentrée scolaire : opération de soutien scolaire avec les associations de locataires
- Signature d'une convention de partenariat concernant la future résidence universitaire de Dumbéa

Mars

- Premières livraisons des logements de la phase 1 de la rénovation urbaine de Saint-Quentin (résidence « les Roches grises »)
- 02 Organisation d'une conférence « le projet urbain en questions » en partenariat avec l'APUR (agence parisienne d'urbanisme)
- Chantier d'insertion « peinture » à Magenta
- Réunion plénière avec les associations de locataires
- Atelier « proximité » organisé avec la Ville de Dumbéa à la résidence Ylang 2
- « Rendez-vous de l'emploi » à Pierre Lenquette
- Réunion en pied d'immeuble à la résidence de Magenta

Avril

- Atelier « proximité » organisé avec la Ville de Dumbéa à la résidence Cyathéas
- Atelier « graff » à Dumbéa

Mai

- Prise de fonction de Robert Satgé au poste de Directeur général
- 03 « Rendez-vous de l'emploi » à Dumbéa-sur-mer

Juin

- Lancement du « plan de reconquête relationnelle des clients »

Juillet

- 04 Forum de l'immobilier
- 05 Ouverture des locaux de l'association « La Ressourcerie » à la résidence de Magenta
- 06 « Rendez-vous de l'emploi » à Rivière-Salée

Août

- Démarrage des travaux du Relais de la francophonie à Port-Vila (Vanuatu)
- Livraisons des 30 premiers logements réhabilités à Tindu
- Atelier de confection de palettes
- Chantier découverte à la résidence Issamatro à Nouméa
- 07 Présentation de la SIC et de la Direction du logement aux nouveaux habitants de la résidence « les Roches grises »

Septembre

- Ateliers internes « Plan d'orientation stratégique 2020-2024 »

Octobre

- Prise de fonction de Petelo Sao en qualité de Président du Conseil d'administration
- Pose de première pierre de la gendarmerie de Dumbéa
- Matinée des collaborateurs de la SIC autour du « Plan d'orientation stratégique 2020-2024 »

Novembre

- 08 Atelier « peinture » à Pierre Lenquette

Décembre

- 09 Block SIC party à la résidence de Magenta
- Séminaire stratégique avec les partenaires externes
- 10 Signature de convention avec l'association Teasoa concernant l'entretien technique de 125 logements en province Nord - côte Est
- Livraisons des 30 premiers logements réhabilités à Pierre Lenquette.



06

Juillet

07

Août

08

Novembre

09

Décembre

10

Décembre

Édito du Président du conseil d'administration

Petelo Sao

Élu en octobre 2019 à la présidence de la SIC, je mesure toute la responsabilité qui m'incombe. Je salue ici l'ensemble des administrateurs pour leur confiance. Notre institution est un acteur incontournable du logement en Nouvelle-Calédonie. Je m'engage à ce que nous puissions, lors de nos Conseils d'administration, débattre en toute sincérité et dans le respect de chacun. Les bonnes idées ne sont pas partisans, elles sont tout simplement bonnes. Nous aurons l'intelligence nécessaire d'œuvrer dans l'intérêt de notre institution.

Riche de son expérience et de ses compétences, la SIC est une référence en matière de logement social. Pour conforter cette position, elle doit être capable de répondre aux enjeux primordiaux pour l'avenir de la Nouvelle-Calédonie : répondre efficacement à la demande en matière de logement ; contribuer activement au développement du territoire ; œuvrer pour la cohésion sociale ; anticiper sur des modes de construction innovants ; développer de nouveaux modes d'habitat et réinventer une véritable qualité de vie pour les clients, qui sont au cœur des métiers de l'entreprise.

Riche de son expérience et de ses compétences, la SIC est une référence en matière de logement social. Pour conforter cette position, elle doit être capable de répondre aux enjeux primordiaux pour l'avenir de la Nouvelle-Calédonie

De plus, les attentes de nos clients ont évolué. Si la qualité et l'entretien des logements demeurent, nos clients espèrent aujourd'hui un renouveau de leur relation à la SIC. Ils souhaitent une plus grande proximité, une meilleure écoute et une prise en compte plus efficiente et rapide de leurs demandes.

La SIC a entendu ces besoins et mis en place mi-2019 un « plan de reconquête relationnelle » des clients qui a commencé à porter ses fruits. Les efforts devront être poursuivis et aller au-delà, ce qui prouvera notre capacité d'adaptation aux exigences actuelles. En matière d'offre, la SIC a commencé à imaginer les constructions de demain en intégrant ces attentes dans son nouveau concept de « logement calédonien », pensé en termes « d'habitat » et non de « logement » uniquement. L'offre s'oriente désormais vers des produits intégrés à leur environnement afin de favoriser leur appropriation par les habitants. Notre entreprise doit aujourd'hui créer des synergies entre les personnes et les partenaires et s'adapter à l'évolution de son contexte. Il s'agit d'un travail collectif qui nécessitera un soutien fort de la part des institutions.

Je voudrais enfin remercier les différentes équipes de la SIC, qui œuvrent quotidiennement à l'amélioration de nos performances. De mes différentes visites, j'ai rencontré des femmes et des hommes compétents et motivés. Les défis sont nombreux, mais avec l'appui du Conseil d'administration, nous pourrions mettre en œuvre les moyens les plus élaborés pour y répondre.





Édito du Directeur Général

Robert Satgé

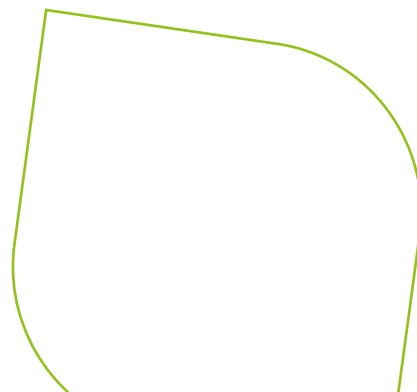
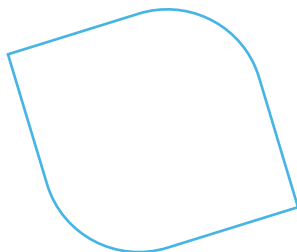
Engagée depuis 5 ans dans un cycle économique et social moins porteur, la SIC, toujours ancrée dans sa mission historique de logement des familles les plus démunies tout en apportant son savoir faire et son appui aux opérations d'aménagement d'intérêt général, a continué d'inaugurer chaque mois en 2019 une trentaine de logements, neufs ou réhabilités ; la conception de ces logements est en phase avec les modes de vie des Calédoniens d'aujourd'hui, tout en favorisant proximité, lien social et respect des locataires.

Au cours de l'exercice écoulé, le contexte général et les fortes mutations socio-économiques ont néanmoins fragilisé la situation de nombre de ménages et ont impacté de facto la situation financière de la société, affectée notamment par un taux de vacance des logements inhabituel et par la montée des impayés de loyers.

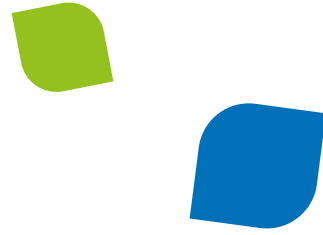


Afin de mieux répondre dans l'avenir aux attentes de ses clients, la SIC a ouvert une réflexion stratégique à cinq ans élargie à tous les partenaires pour un positionnement le plus optimal possible de ses missions de service public sur les métiers de l'Habitat, dans la ligne des politiques définies par les autorités et en conformité avec un modèle de développement soutenable au plan économique, financier et environnemental.

C'est dans cet esprit que les équipes de la SIC se mobilisent sous la nouvelle impulsion du « Plan de reconquête relationnelle » des clients. C'est dans cet esprit que les équipes construisent et consolident au quotidien les partenariats visant à améliorer la qualité de vie au sein des quartiers. C'est dans cet esprit que les équipes font preuve en permanence de la capacité d'adaptation et de l'agilité qui, avec le concours des actionnaires, permettront à la société d'améliorer encore les « solutions Habitat » apportées aux Calédoniens.







PROPOSER UN LOGEMENT DE QUALITÉ

La SIC a pour mission d'offrir aux familles calédonniennes un logement agréable à vivre et adapté à la diversité des besoins : logements locatifs sociaux ou intermédiaires, accession à la propriété, logements séniors et étudiants...

Pour répondre aux attentes des familles, elle s'attache à construire des logements de qualité et à en assurer un entretien régulier, ce qui permet à la fois de pérenniser les investissements de l'entreprise et d'améliorer la qualité de vie au sein des résidences.



Résidence Toba à Nouméa,
43 nouveaux logements dans une résidence
à taille humaine composée de 3 bâtiments.





10

RA 2019

Une offre qui s'élargit

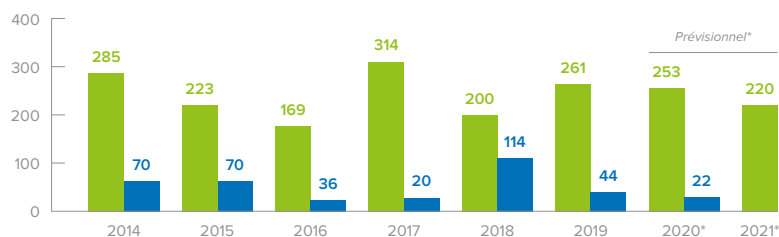
Pour répondre au mieux à la demande, qui porte principalement sur les logements aidés, l'offre sur ce type de logement a été développée, 70% des livraisons de l'année concernant cette catégorie. La SIC poursuit également le développement de son offre destinée aux publics spécifiques (personnes âgées ou handicapées, étudiants...).

Résidence Aqua à Dumbéa

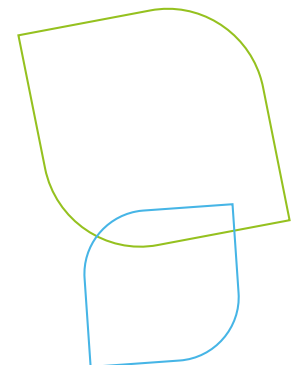
296 logements neufs et 9 locaux commerciaux livrés en 2019

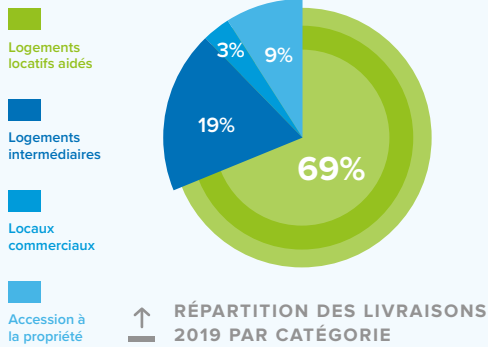
Ce volume de production de logements neufs est comparable à la moyenne de livraison de 300 logements par an ces 5 dernières années.

ÉVOLUTION DES LIVRAISONS



Province sud
Province nord





À Nouméa, où les jeunes ménages peinent à trouver des logements à des loyers abordables, 100% des livraisons de l'année concernent des logements aidés

FAITS MARQUANTS

- ▶ La livraison des premiers logements du projet de rénovation urbaine de Saint-Quentin (62 logements sur la commune de Nouméa et 77 sur celle du Mont-Dore).
- ▶ Un effort particulier pour répondre aux besoins des familles habitant les communes de l'intérieur puisque la SIC a livré ses premiers logements dans la commune de Ponérihouen et a élargi son offre dans 3 autres communes en province Nord.
- ▶ 265 logements ont été mis en chantier, contre 515 initialement prévus ; la différence correspond pour l'essentiel au report en 2020 des travaux de Carré Rolland. Le reste concerne des opérations suspendues faute d'un plan de financement équilibré. En effet, dans l'attente de la refonte complète du modèle économique en lien avec les collectivités, et en particulier avec la province Sud qui a lancé une étude sur le financement du logement social, les opérations dont les équilibres n'étaient pas avérés ont été suspendues.
- ▶ La SIC continue par ailleurs de travailler sur des produits spécifiques, en partenariat avec les collectivités, en menant des projets tels que :
 - ✓ la gendarmerie de Dumbéa sur mer, dont les travaux ont débuté en octobre 2019,
 - ✓ la résidence universitaire de Dumbéa, dont les travaux ont débuté en 2019 et qui devrait être livrée pour la prochaine rentrée universitaire de février 2021,
 - ✓ le projet de « Relais de la francophonie » au Vanuatu, dont les travaux ont débuté en août 2019.

LA NOUVELLE GÉNÉRATION DE « LOGEMENTS CALÉDONIENS »

La SIC a saisi l'opportunité du ralentissement de la contrainte quantitative sur la production de logements pour travailler à la nouvelle génération de «logements calédoniens». Cette réflexion s'appuie à la fois sur son retour d'expérience, sur les attentes exprimées par les locataires et sur les ateliers organisés pour préparer le Plan d'orientation stratégique 2020-2024. Le résultat de cette réflexion ne peut être interprété comme un cahier des charges concernant un modèle définitif et unique ; il s'agit plutôt d'un guide permettant d'orienter les choix futurs. Ainsi, le "logement calédonien" proposé par la SIC repose sur trois piliers qui fondent son originalité. Il doit être un lieu de vie :

- ✓ multiforme et adaptable,
- ✓ intégré dans son environnement et contribuant à un cadre propice au lien social,
- ✓ favorisant la tranquillité résidentielle, avec la sécurité comme axe-clé.

Les attentes exprimées et les retours d'expérience permettent de définir quatre grandes « familles » de logements :

- ✓ l'existant amélioré : il s'agit d'un axe prioritaire de la SIC. L'adaptation aux standards actuels et le développement d'un entretien courant plus qualitatif en est le premier pilier. La forte augmentation des actes de vandalisme et de délinquance impose également un effort en matière de sécurisation.
- ✓ Les ensembles à taille humaine, y compris pour les « grands ensembles » du patrimoine ancien, qui sont désormais divisés en petites unités pour créer de petites résidences sécurisées et résidentialisées.
- ✓ Le logement intermédiaire à travers la résorption de l'habitat insalubre en zone urbaine : forte de son expertise, la SIC pourrait être l'outil au service de la collectivité pour résorber l'habitat insalubre en réhabilitant ces logements en petites unités de logements de ville, destinées pour partie à l'accession à la propriété pour de jeunes ménages.
- ✓ Les produits spécifiques : la SIC peut ainsi valoriser son expertise en matière de conception de logements et développer un savoir-faire sur des sujets spécifiques tels que les résidences pour étudiants ou les gendarmeries.



Des investissements conséquents pour l'entretien des logements

La question de l'entretien des logements se pose avec une acuité particulière dans un contexte de vieillissement du patrimoine - âgé en moyenne de 20 ans - et de hausse des incivilités. La SIC met en œuvre des moyens importants pour préserver l'attractivité de son patrimoine et répondre aux attentes fortes des familles sur le niveau des prestations, la qualité des matériaux, la sécurisation des résidences et l'aménagement des cadres de vie.

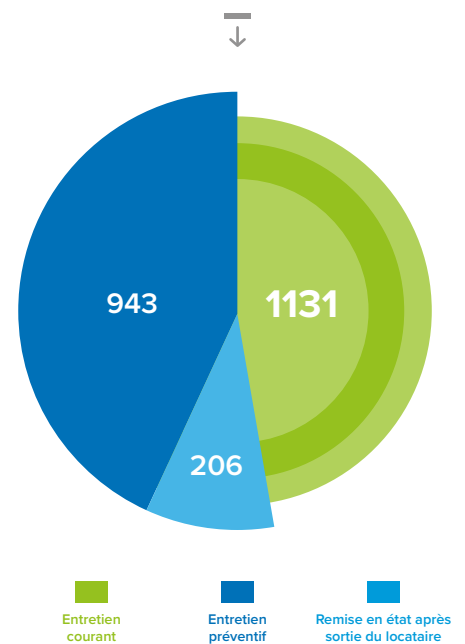
- L'entretien courant concerne les interventions destinées à vérifier le bon état de fonctionnement des installations et à les entretenir pour en assurer un usage satisfaisant (entretien des parties communes, des espaces verts...).
- La remise en état est effectuée lorsque le locataire restitue son logement. Elle a concerné 1 657 logements en 2019.
- L'entretien préventif se répartit de la manière suivante :

 - ✓ 73% de gros travaux et gros entretien : étanchéité de toitures, ravalements de façades, remplacement de cuisines et salles de bain menées dans le cadre du plan de reconquête relationnelle (cf. p17),
 - ✓ 27% de travaux d'amélioration permettant d'adapter les logements aux standards actuels.
- Les travaux d'entretien préventif ont porté en grande partie sur la sécurisation des résidences, un sujet majeur aussi bien pour la SIC que pour les habitants. Les travaux liés à la sécurisation concernent par exemple les contrôles d'accès, les clôtures, le renforcement des éclairages, la mise en place de boîtes aux lettres sécurisées, l'installation de volets roulants / persiennes, la fermeture des halls d'entrée... Ils représentent :

 - ✓ 392 MF.CFP investis sur 16 opérations de construction et de réhabilitation lourdes en cours, dont les chantiers s'étalent sur plusieurs exercices,
 - ✓ 117 MF.CFP en 2019 sur le reste du parc.

2,2 milliards F.CFP investis dans l'entretien des résidences

RÉPARTITION DES DÉPENSES D'ENTRETIEN (EN MF.CFP)



21 956 réclamations techniques ont été traitées sur l'année



FAITS MARQUANTS

- Depuis le 1^{er} février 2019, les réclamations techniques et les contrats d'entretien (hors espaces verts et ménages), jusqu'alors gérés par les agences, sont centralisés au sein du pôle Maintenance au service Patrimoine où une équipe de techniciens dédiée centralise l'ensemble des demandes d'interventions, afin d'améliorer à la fois la réactivité et la qualité du traitement.
- De nouveaux contrats d'entretien et des négociations régulières avec les prestataires ont conduit à une amélioration du niveau de prestations tout en réduisant les coûts de 11%.

Entretenir régulièrement les logements, c'est à la fois satisfaire les locataires et améliorer l'attractivité ainsi que la durée de vie des résidences



Certains travaux d'entretien sont confiés à des entreprises favorisant l'emploi des habitants des quartiers

UNE COLLABORATION RENFORCÉE ENTRE LES ORGANISMES CALÉDONIENS DE LOGEMENT SOCIAL

Pour favoriser un entretien des logements situés sur la côte Est favorisant qualité et proximité, la SIC et l'association TEASOA ont signé fin 2019 une convention de partenariat par laquelle la SIC confie à TEASOA la maintenance technique de ses résidences situées sur la côte Est de la province Nord. Cette convention concerne les logements de 125 familles vivant dans 11 résidences sur les communes de Poindimié, Hienghène, Canala, Ponérihouen et Touho.

Sur d'autres thématiques, la SIC collabore également avec le FSH et la SEM AGGLO. Malgré des modes de fonctionnement et périmètres d'actions différents, ces trois bailleurs sont confrontés à des enjeux similaires sur de nombreux sujets, qui ont fait l'objet en 2019 d'un recensement et d'un plan d'action partagé autour des thématiques suivantes :

- ✓ médiation sociale, gestion locative et gestion des impayés,
- ✓ modèle économique et pilotage de la performance,
- ✓ construction et développement du patrimoine,
- ✓ activités supports : informatique, qualité, ressources humaines, contrôle interne, juridique, pratiques comptables...

L'année à venir permettra d'avancer sur ces différents sujets sous une forme très opérationnelle à travers un projet commun de construction neuve. L'objectif est de mener une opération « pilote » en se libérant, dans le premier temps de la réflexion, des contraintes règlementaires et financières en vue de développer les concepts du « logement calédonien » pour répondre aux besoins des jeunes ménages, dont les revenus intermédiaires ne permettent pas aujourd'hui de se loger à Nouméa.

Ce projet pourrait être mené en « conception intégrée » ce qui consiste à associer, dès le stade de réflexion sur le programme, un architecte, des entreprises et des clients potentiels, afin d'appréhender dès le départ tous les aspects du projet, et de favoriser la concertation.



La résidence Tuband 8 vient de bénéficier d'un ravalement de façade



Le guide d'entretien permet aux locataires de connaître les travaux pris en charge par la SIC



Des logements anciens réhabilités

20% du patrimoine de la SIC, soit environ 2 600 logements, datent des années 70. La remise à niveau et l'entretien de ces logements, où vivent environ 8 500 Nouméens, représente un enjeu majeur pour l'entreprise.

Résidence de Pierre Lenquette à Nouméa - Après travaux

En 2019, les phases opérationnelles des projets emblématiques de réhabilitation de Pierre-Lenquette et de Tindu se sont poursuivies, avec des travaux portant à la fois sur l'intérieur des bâtiments, sur la sécurisation et la résidentialisation des pieds d'immeubles.

À ce jour,

- ✓ les 60 premiers logements entièrement réhabilités ont été livrés en 2019 (30 sur chaque résidence).
- ✓ 183 autres logements ont été conventionnés avec la province Sud et bénéficieront d'un financement sur contrat de développement. 63 d'entre eux sont en travaux et les autres en étude.

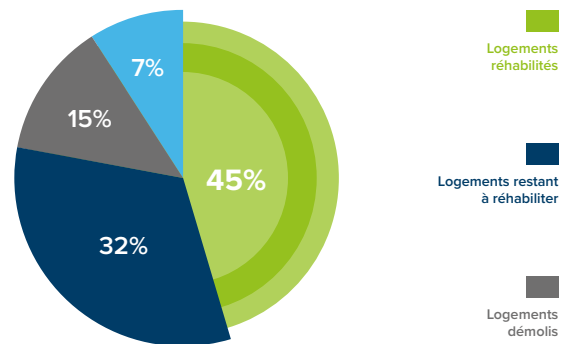
Les financements restent à trouver pour près de 400 logements.



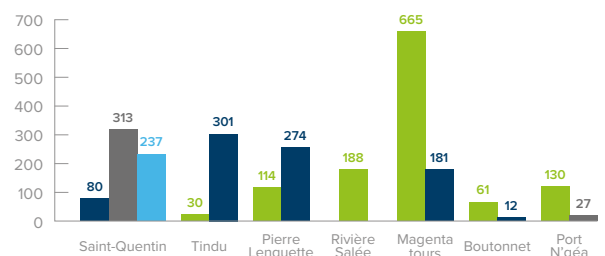
Les habitants de Tindu et Pierre Lenquette ont vu se concrétiser des travaux qu'ils attendaient depuis longtemps : sur chaque résidence, un premier bâtiment de 30 logements réhabilités a été livré cette année

1,6 milliard F.CFP investi dans la réhabilitation des logements

ETAT D'AVANCEMENT DE LA RÉHABILITATION DU PATRIMOINE ANCIEN

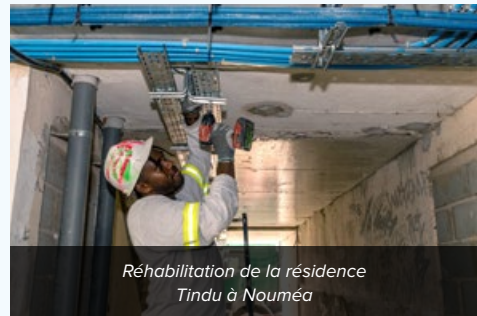


ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA RÉHABILITATION DU PATRIMOINE ANCIEN - DÉTAIL PAR RÉSIDENCE -



FAITS MARQUANTS

- ▶ 108 logements ont été réhabilités en 2019, ce qui porte à 45% le taux de logements du patrimoine ancien désormais réhabilités au sein de nos 7 résidences historiques. Ces travaux ont été effectués selon deux méthodes :
 - ✓ la réhabilitation individuelle par logement : 48 logements ont ainsi été réhabilités en 2019, dans les résidences de Magenta, Boutonnet et à Koumac,
 - ✓ la réhabilitation groupée à l'issue d'un processus de relogement de l'ensemble des locataires d'un bâtiment : 60 logements ont été réhabilités selon cette méthode. Il s'agit des premiers logements réhabilités à Tindu (30 logements) et Pierre Lenquette (30 logements).
- ▶ La province Sud et la SIC ont signé une convention pour le financement des travaux sur 183 logements supplémentaires à Tindu et Pierre Lenquette, dont les travaux seront lancés entre 2020 et 2021.
- ▶ Les dépenses facturées en 2019 pour la réhabilitation des résidences s'élevèrent à 1,6 milliard F.CFP.



Réhabilitation de la résidence Tindu à Nouméa



Résidence de Tindu à Nouméa - Après travaux

PERSPECTIVES

- ▶ Tindu et Pierre Lenquette :
 - ✓ poursuite des relogements et des travaux sur les bâtiments pour lesquels un plan de financement a été validé,
 - ✓ résidentialisation des pieds d'immeubles pour une meilleure appropriation par les habitants de leur résidence ainsi plus sécurisée et à taille humaine.
- ▶ Résidence de Magenta : désormais réhabilitée à 78%, cette résidence souffre toujours d'une image dégradée, malgré les investissements importants effectués tant sur le plan technique que sur le volet médiation sociale. Pour travailler sur l'amélioration de la qualité de vie des habitants et l'attractivité de la résidence, une équipe-projet a été constituée pour définir et mettre en œuvre un plan d'actions à court, moyen et long terme portant sur l'ensemble des aspects de la résidence : logements, commerces, espaces communs, espaces verts, sécurité, lien social...
- ▶ Tours de Saint-Quentin : relogement des derniers habitants en 2020.

LÉONARD, RÉSIDENCE CŒUR HISTORIQUE : « LA TRANSFORMATION DES LOGEMENTS EST IMPRESSIONNANTE »

À 53 ans, Léonard vient d'emménager avec ses 3 enfants à la résidence Cœur historique. Désormais, il occupe un logement F4 avec jardin, un rêve qu'il caressait depuis plus de 20 ans. À cette époque, il vivait avec sa maman dans la tour B1 avant de fonder une famille et emménager dans la tour B2 puis la C2. *« Toute ma vie tourne autour de Saint-Quentin. Non seulement je m'y suis marié et y ai élevé mes enfants, mais j'y ai également travaillé ».* Employé d'une société de nettoyage, Léonard a longtemps travaillé dans les tours A1, A2, D, E3 et E1. Désormais réhabilités, ces trois derniers bâtiments font aujourd'hui partie de la résidence « Cœur historique ». *« C'est une transformation impressionnante. Les logements sont très agréables à vivre, je suis heureux d'avoir pu bénéficier du rez-de-jardin que j'avais demandé par rapport à mon état de santé. Mon seul regret est que ma femme, avec qui j'avais visité le logement avant la fin des travaux, soit décédée peu de temps avant que nous puissions emménager. Mais les enfants sont heureux et c'est important pour moi de pouvoir leur offrir un cadre de vie agréable pour s'épanouir, avec un coin de jardin pour profiter de l'extérieur ».*







ACCOMPAGNER LES FAMILLES

Au 15 juin 2019, la SIC a formalisé le lancement d'un "plan de reconquête relationnelle de la clientèle" touchant à un ensemble élargi d'interactions avec les clients.

L'ensemble des directions de la SIC est concerné et engagé dans ce plan, qui vise le développement de la proximité avec la clientèle à chaque étape de sa relation avec la SIC, ainsi que l'amélioration de l'attractivité des résidences et de leur entretien.



La priorité de la SIC est de renforcer la proximité et l'accompagnement des familles.





Satisfaire la demande

L'objectif de la SIC est d'apporter aux familles une « solution » habitat adaptée à leurs besoins, notamment en termes de niveau de loyer.

Eliane et Jean-Pascal devant la résidence «Les Roches grises».

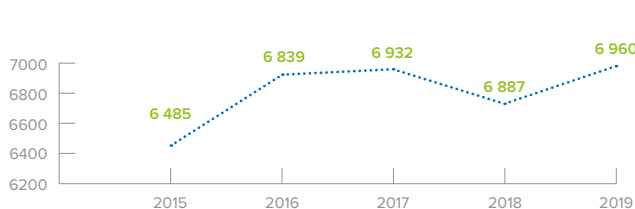
Dans un contexte économique difficile, la paupérisation des familles se traduit par :

- ✓ une part croissante des familles bénéficiant de l'aide au logement pour sécuriser le paiement du loyer,
- ✓ une progression des impayés, notamment lorsque la famille perd l'aide au logement suite à un impayé ponctuel,
- ✓ une augmentation de la vacance commerciale, qui s'élève désormais à 6,7% (contre 5,5% en 2018) pour un manque à gagner annuel de 631 MF.CFP.

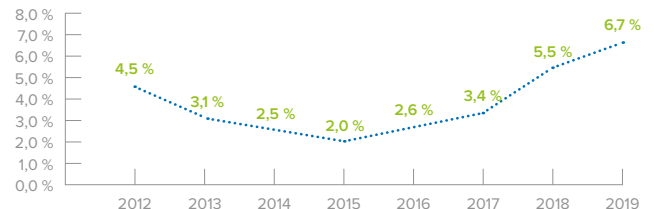
18

RA 2019

1 697 familles ont intégré un logement de la SIC cette année



↑ DEMANDE DE LOGEMENT EN PROVINCE SUD



↑ TAUX DE VACANCE COMMERCIALE

POUR ELIANE ET JEAN-PASCAL, « CE LOGEMENT C'EST UN CADEAU »

Eliane et Jean-Pascal ont emménagé au sein de la résidence « Les Roches grises » en juin 2019. Une nouvelle étape dans leur « parcours résidentiel » commencé voici près de 20 ans : arrivée de Pouébo, la famille a d'abord vécu à l'hôtel pendant 5 ans, avant d'obtenir un logement de la SIC aux tours de Saint-Quentin.

« *Nous y sommes restés 13 ans et y avons des bons souvenirs notamment avec nos enfants qui y ont grandi, mais il nous manquait des espaces extérieurs. Quand la SIC a commencé les relogements pour pouvoir détruire les tours, nous avons demandé un logement avec un jardin* » se souvient Jean-Pascal. La résidence « Les Roches grises », située à proximité immédiate des anciennes tours, leur

offre cette opportunité. La transition vers le nouveau logement s'effectue rapidement, mais Jean-Pascal continue à fréquenter les tours, pour y travailler cette fois : il effectue le transport de matériel destiné au confinement des logements dans le cadre du désamiantage. Quelques mois plus tard, Eliane et Jean-Pascal et leurs deux enfants se sont pleinement approprié leur

nouveau logement. Ils ont tissé des liens avec leur voisinage et ont aménagé un jardin luxuriant où se côtoient ignames, taros, papayes, épines du christ, ainsi que de magnifiques orchidées « *la spécialité d'Eliane* » précise Jean-Pascal qui conclut « *Pour nous ce logement c'est un cadeau* ».

FAITS MARQUANTS

Pour satisfaire la demande, la SIC a su adapter ses modes de commercialisation et d'attribution des logements.

Une commercialisation agile :

- ✓ diversification des actions de commercialisation et de communication : annonces sur facebook et les sites d'annonces immobilières, édition et diffusion sur l'ensemble du territoire de plaquettes commerciales de présentation des produits disponibles,
- ✓ investissements sur les logements plus anciens pour développer leur attractivité,
- ✓ mise en adéquation des loyers avec les prix du marché sur certains produits.

Une fluidification des modes d'attribution de logements.

Cette dernière passe par plusieurs mesures :

- ✓ Révision des modalités d'attribution afin de permettre au service de l'attribution d'être plus proactif et d'optimiser les délais liés aux commissions d'attribution dès lors que les dossiers s'inscrivent dans les normes classiques d'attribution sur notre parc ancien. Cette organisation a permis d'accélérer l'attribution d'une trentaine de dossiers par mois.
- ✓ Aboutissement en fin d'année de développements informatiques permettant d'uniformiser et dématérialiser le processus d'attribution des logements intermédiaires ainsi que ceux en province Nord et les logements étudiants.

- ▶ Une collaboration étroite avec la Direction du logement de la province Sud pour encourager et simplifier l'inscription des demandeurs : mise en place par la province Sud des inscriptions en ligne et organisation de campagnes de communication pour expliquer les démarches.



Villas Beupré à Boulouparis



Tangadiou à Koumac



Gou me wee à Koné



Les Roches grises à Dumbéa

PERSPECTIVES

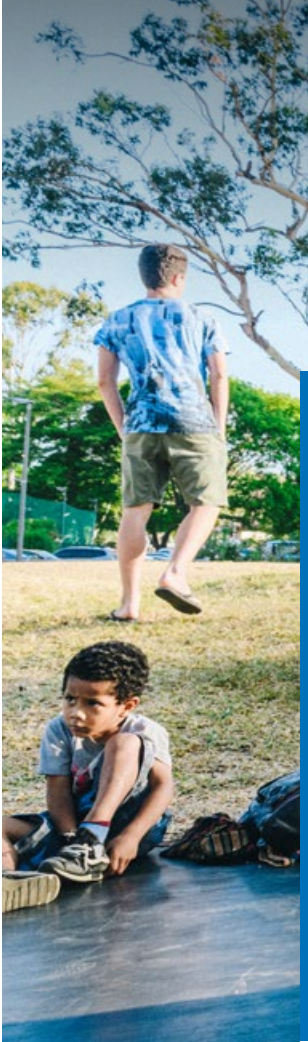
- ▶ Pour assurer un suivi plus efficace des prospects, un outil informatique est en cours de développement. Il permettra de suivre les diverses étapes de la commercialisation depuis le premier contact jusqu'à la signature du bail.

Deux études seront conduites en 2020 par la province Sud :

- ✓ étude sur le financement du logement locatif social, qui permettra de poser les bases d'un nouveau modèle économique pour le logement social, le fonctionnement actuel affichant un déséquilibre structurel qui ne permet pas de proposer des loyers abordables pour les familles et met en péril l'entretien et le développement du patrimoine,
- ✓ étude sur les besoins en logement et en hébergement, qui permettra d'affiner le besoin réel de logement par catégorie et par secteur géographique.

- ▶ Poursuite du travail avec la province Nord concernant le processus d'attribution afin d'aboutir à une dématérialisation des documents qui permettra d'alléger les échanges dans le cadre des commissions et de raccourcir les délais de traitement.





Accompagner la vie dans le logement

L'attente des familles porte non seulement sur le logement, mais également sur l'ensemble des composantes d'un cadre de vie agréable : lien social, tranquillité résidentielle, confort des espaces communs et extérieurs de la résidence... la mission de la SIC s'étend à l'ensemble de ces périmètres. Lorsque les attentes des clients relèvent d'un domaine qui n'est pas de sa compétence propre, la SIC s'attache à prendre contact avec les partenaires concernés et à mener avec eux des actions conjointes au bénéfice des habitants.



Événement de culture urbaine, le « Block SIC Party » s'est tenu à la résidence de Magenta.

FAITS MARQUANTS

- ▶ Un soutien marqué à la dynamique sociale et associative au travers de nombreuses actions de proximité :
 - ✓ Organisation d'événements destinés à favoriser
 - la cohésion sociale : soutien au « block party », événement de culture urbaine organisé aux tours de Magenta,
 - l'accès à l'emploi : cinq « rendez-vous de l'emploi » ont permis de mettre en relation les personnes en recherche d'emploi avec les partenaires susceptibles de les accompagner (ADIE, MIJ, RSAM, ACAF, DEFE...),
 - la réussite scolaire : l'opération « cartables » consiste à distribuer une cinquantaine de cartables à des enfants méritants choisis par les associations de locataires d'un quartier.
 - ✓ Organisation en lien avec les associations de locataires de réunions d'échange et d'accompagnement concernant le cadre de vie, les difficultés au sein des résidences et les projets associatifs, dont plusieurs ont bénéficié d'un soutien de la SIC (journées vertes, repas partage...). Une centaine de rencontres a eu lieu au cours de l'année dans diverses configurations (échanges bilatéraux avec certaines associations, réunions plénières avec l'ensemble des habitants d'une résidence ou d'un immeuble...).
- ✓ Soutien aux actions menées au sein des quartiers par les partenaires institutionnels : présentation aux nouveaux habitants des actions de la Direction du logement de la province Sud, réalisation de fresques urbaines, atelier de fabrication de meubles à partir de palettes, chantiers d'insertion peinture, opération BUS 123 organisée par les quatre communes du grand Nouméa pour proposer des activités pendant les vacances scolaires.
- ▶ Une collaboration étroite avec les acteurs de la sécurité :
 - ✓ la SIC a poursuivi sa participation mensuelle aux GPO (Groupements de Partenariats Opérationnels) organisés par la Police Nationale dans l'objectif d'améliorer la coordination et les actions en communs entre les acteurs de la vie de quartier (institutions, bailleurs sociaux, établissements scolaires...) à Montravel et Tindu, Magenta, Normandie / Rivière Salée et Tuband,
 - ✓ les forces de l'ordre ont travaillé en concertation avec les équipes de la SIC sous la forme d'échanges bilatéraux réguliers concernant les problématiques de chaque quartier, mais également sous la forme d'appui et de conseils dans le cadre des travaux de sécurisation des agences.

Au-delà de sa mission de bailleur social, la SIC vise à apporter un véritable cadre de vie où les familles pourront s'épanouir en toute sécurité

LE CENTRE DE RELATION CLIENTS ÉLARGIT SES ACTIVITÉS

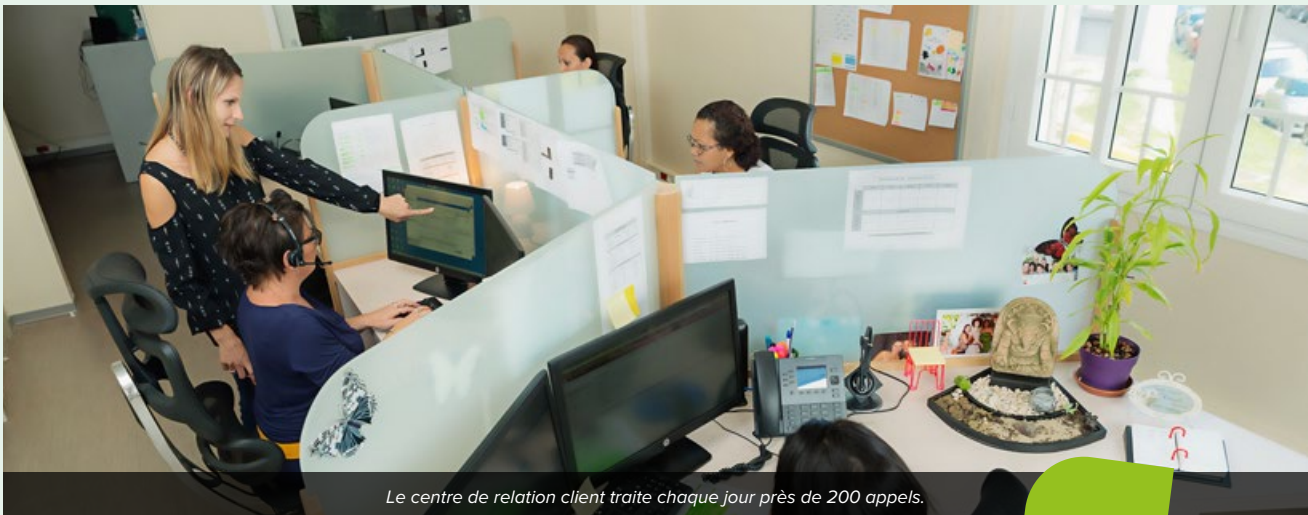
Ce service, qui compte désormais un superviseur et quatre chargés de relation client reçoit les appels entrants de l'ensemble des locataires de la SIC à partir d'un numéro d'appel unique, le 444 000. La mise en place du CRC mi-2017 a permis d'améliorer de façon notable la qualité du service rendu au client, de professionnaliser la relation téléphonique et d'assurer un enregistrement systématique des réclamations, avec un retour d'information au client concernant leur traitement. Le CRC gère également d'autres missions liées à la relation-client telles que les sollicitations reçues par mail ou via l'espace client en ligne.

Au cours de l'année, le CRC a :

- ✓ traité 46 000 appels (+30% par rapport à 2018), soit une moyenne de 188 appels par jour,
- ✓ saisi 5 950 réclamations (+70% par rapport à 2018), soit 24 par jour.

En 2019, il a également développé de nouvelles activités :

- ✓ réalisation de campagnes d'appels afin d'évaluer la satisfaction des clients,
- ✓ diffusion d'un rapport hebdomadaire pour mesurer en fonction des appels reçus dans la semaine 10 « marqueurs qualité » (entretien des espaces verts, réactivité de la SIC, sécurité...). Ce rapport permet de rendre compte chaque semaine des principales sources de satisfaction et de mécontentement des locataires et ainsi d'orienter les actions prioritaires.



Le centre de relation client traite chaque jour près de 200 appels.

PERSPECTIVES

- ▶ Un projet de logement d'urgence pour les femmes victimes de violences conjugales conduit par la province Sud pourrait aboutir en 2020 au sein du patrimoine de la SIC.
- ▶ Un parc destiné à l'activité physique des séniors devrait voir le jour en 2020 à proximité immédiate de la résidence pour personnes âgées « Les Cerisiers bleus ».
- ▶ La présence des animateurs et éducateurs de la Ville de Nouméa au sein des quartiers devrait s'accroître avec la mise à disposition de locaux situés dans les quartiers de Rivière-Salée et de la Vallée-du-tir, qui viendraient compléter les locaux déjà proposés à la Ville à Kaméré et Magenta aérodrome.
- ▶ La poursuite du développement des activités du centre de relation-clients avec :
 - ✓ la possibilité de déclencher immédiatement l'intervention d'un prestataire pour certaines réclamations telles que la plomberie (26% des réclamations) ou pour des réclamations ne nécessitant pas de diagnostic technique particulier,
 - ✓ la conduite de formations destinées au personnel d'agence concernant l'appropriation du logement et l'utilisation du logiciel de gestion locative,
 - ✓ la prise en charge des réponses aux messages privés envoyés par les clients sur la page facebook de la SIC (réponses précédemment gérées par un prestataire).



Soutenir les familles

Depuis plusieurs années, le contexte économique de la Nouvelle-Calédonie connaît une dégradation qui impacte l'ensemble des Calédoniens, et notamment les plus fragiles sur le plan économique.

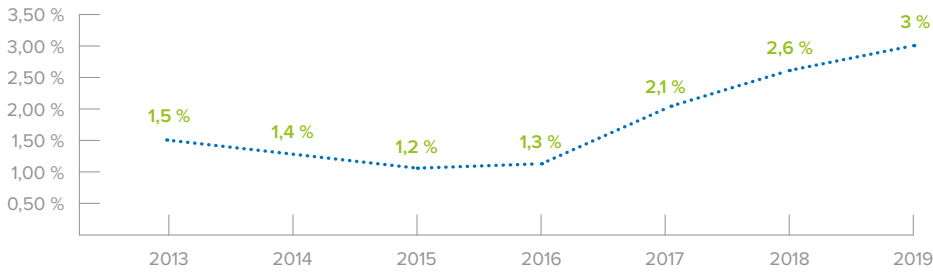
Les familles hébergées par la SIC ne sont pas épargnées, comme en témoigne la progression des taux d'impayés depuis 2017, c'est pourquoi il est essentiel de suivre chaque situation individuelle pour trouver avec les locataires des solutions adaptées.

- ▶ Sa mission de bailleur social conduit naturellement la SIC à imaginer une gamme de mesures destinées à soutenir les familles en difficulté :
 - ✓ Montage par les équipes de la SIC des dossiers de demande d'aide au logement territoriale. La proportion des locataires qui bénéficie des aides est très importante et participe grandement à leur solvabilité. En décembre 2019, 32% des locataires bénéficient de l'aide au logement, contre 29% en 2018. Le niveau de l'aide au logement reste stable et correspond à une aide moyenne de 23 904 F.CFP / mois.
 - ✓ À l'entrée dans le logement, mise en place prioritaire d'un mode de paiement sécurisé (prélèvement...) pour améliorer la maîtrise du risque d'impayés.
 - ✓ Facilitation des modes de paiement : espace client en ligne, installation en juillet 2019 d'une borne de paiement dans le hall d'accueil du siège.
- ▶ Si l'impayé survient néanmoins, tout est mis en place pour réagir rapidement sans laisser s'installer une situation dont il sera difficile pour le client de sortir après quelques mois :
 - ✓ Mise en place en juillet 2019 de relances automatisées (SMS, lettre de relance et lettre de mise en demeure) en complément des modes de relance habituels sous forme de contact client (téléphone, accueil physique...).
- ✓ Élargissement de la « commission des impayés » aux partenaires externes (services sociaux de la province Sud et de la commune de Nouméa puis trois autres communes de l'agglomération) afin de mutualiser la connaissance des familles les plus fragiles et de mettre en place des moyens adaptés à chaque cas au plus tôt. Cette commission propose le cas échéant l'entrée dans le dispositif « maintien dans le logement » de la province Sud, qui permet aux familles de bénéficier d'une analyse détaillée de chaque situation et ainsi d'un accompagnement adapté.
- ✓ Poursuite du développement de l'activité du service contentieux : la restructuration de l'activité du service entamée en 2018 a abouti début 2019. Elle permet désormais de suivre de manière rigoureuse l'avancement des procédures contentieuses au travers du logiciel de gestion locative. Le nombre de familles suivies par le service croît de manière notable (+70 dossiers en 2018 et +96 en 2019) et s'élève désormais à 1 036 familles représentant 71% du stock d'impayés de locataires présents, pour une créance globale de 490 MF.CFP.

Avec ces mesures, la proportion d'impayés récents (moins d'un an) a diminué pour la première fois depuis 4 ans pour s'établir à 29% (contre 32% en 2018). Néanmoins, le stock global d'impayés poursuit sa progression. Il s'élève à 1 399 MF.CFP, soit 21% de plus qu'en 2018.



La réactivité et l'approche personnalisée sont les meilleurs moyens pour aider la famille à sortir de sa situation récente d'impayés.



↑ ÉVOLUTION DES IMPAYÉS PAR RAPPORT AU CHIFFRE D'AFFAIRES ANNUEL

PERSPECTIVES

- ▶ Réflexion en cours pour ajuster une organisation autour du suivi social et de l'impayé dont la corrélation n'est plus à démontrer.
- ▶ Collaboration accrue avec les partenaires pour trouver de l'agilité dans les démarches administratives concernant l'attribution des logements et l'obtention de l'aide au logement.



Aux Roches grises, présentation commune aux habitants des équipes de la SIC et de la province Sud.

JEANNE, RÉSIDENCE MACARANGA À DUMBÉA

Jeanne loue un logement de la SIC depuis 2012. « Avant, je vivais au squat de Tina, mais je voulais un autre environnement pour mes enfants qui grandissaient ». Avec ses 4 enfants, Jeanne s'est donc installée dans un logement F5 au sein de la résidence Macaranga à Dumbéa-sur-mer, qui venait tout juste d'être livrée. « Nous sommes bien dans ce quartier où nous nous sommes vite intégrés. C'est plutôt calme, à part chez nos voisins et leurs chiens qui font du bruit et ne respectent pas la résidence. J'ai déjà porté plainte, mais sans effet pour l'instant ». Avec la SIC, les relations sont bonnes « j'appelle quand j'ai un problème technique comme par exemple le chauffe-eau solaire, qui a été changé ». Quand elle s'est trouvée face à une difficulté pour payer son loyer, ces bonnes relations avec la SIC ont poussé Jeanne à contacter sa gestionnaire locative pour trouver une solution. A l'issue de son rendez-vous, Jeanne est soulagée : une solution a pu être trouvée avec la mise en place d'un plan d'apurement et le montage d'un dossier de demande d'aide. Jeanne en a profité pour relancer la SIC sur le traitement d'une réclamation concernant sa baie vitrée. Elle repart confiante et soulagée « je n'aime pas avoir des dettes, alors je remercie la SIC pour cet accompagnement individualisé ».



GESTION DE LA SOCIÉTÉ

Organisation

Au 31 décembre 2019, la SIC compte 173 salariés (84 employés, 42 agents de maîtrise et 47 cadres). L'âge moyen est de 39 ans et l'ancienneté moyenne de 10 ans. Les actions menées en 2019 avaient pour objectifs principaux :

- ▶ d'accompagner l'évolution de l'organisation et conforter la dynamique du changement,
- ▶ d'assurer l'adéquation des effectifs et des compétences des personnels aux missions et au volume d'activité,
- ▶ de promouvoir des conditions de travail, des outils, et un environnement favorisant le bien-être, la sécurité et l'engagement des salariés.



24

RA 2019

ORGANIGRAMME - MAI 2020

DAPP Direction de l'Aménagement, des Programmes et du Patrimoine

DCAO Direction Conseil Appui Opérationnel

DLC Direction de la Clientèle

DFI Direction Financière

DRH Direction des Ressources Humaines

CODIR Comité de Direction

- Direction
- Service
- Comité de Direction





FAITS MARQUANTS

- ▶ La poursuite de l'effort de formation des équipes, principalement concernant la gestion locative, la communication relationnelle et le management.
- ▶ Une politique volontariste d'accueil des jeunes et des personnes en situation de handicap : une cinquantaine de jeunes a été accueillie au cours de l'année en stage, job d'été ou contrat d'apprentissage et la SIC emploie désormais 6 personnes en situation de handicap.
- ▶ Le redéploiement et la sécurisation des agences de proximité du Quartier Latin, de Saint-Quentin et de la place des Cocotiers. Ces divers aménagements, effectués sur la base des recommandations des forces de l'ordre en matière de sécurité, se poursuivront en 2020 sur les autres agences.
- ▶ L'ouverture en continu des agences en province Sud qui permet de mieux répondre aux attentes des locataires et des prospects et d'assurer une continuité de service tout au long de la journée.

- ▶ L'installation d'une centrale photovoltaïque nouvelle génération sur le siège social.



- ▶ Le début du processus d'élaboration du futur Plan d'Orientation Stratégique, qui a débuté fin août 2019 sur un mode participatif sous forme d'ateliers thématiques destinés à favoriser la transversalité, la participation et l'adhésion des équipes. La concertation s'est également appuyée sur de nombreux échanges avec les parties prenantes externes. Ce travail se poursuivra en 2020 pour consolider les axes stratégiques et élaborer les projections financières associées.

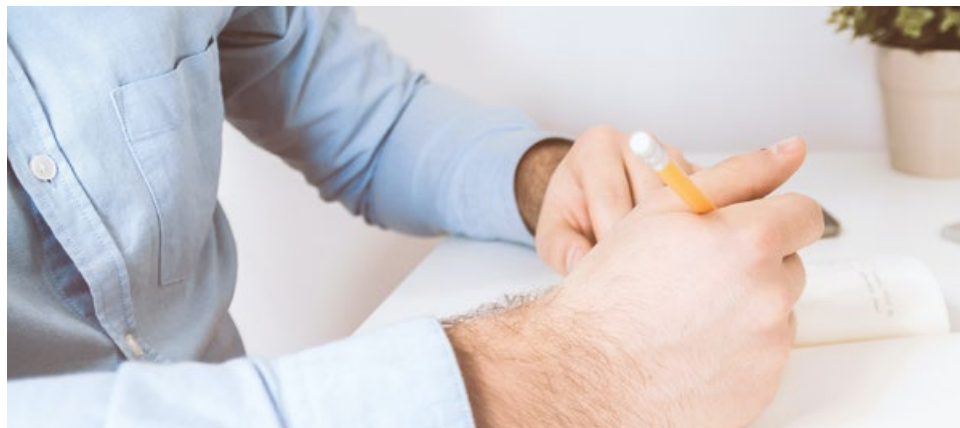


PERSPECTIVES

- ▶ Le lancement du « plan de reconquête relationnelle des clients » a impulsé une gestion plus dynamique des ressources humaines avec la mobilisation de collaborateurs sur des domaines prioritaires pour la société, notamment dans le cadre des tournées systématiques des agences dans nos résidences, qui sont désormais formalisées. Leurs compétences, expertises et agilité orientent leur implication sur des missions ponctuelles prioritaires plutôt que sur des métiers. Cette gestion du capital humain sera développée en 2020 à travers plusieurs actions phares :
 - ✓ mise en œuvre du plan d'orientation stratégique accompagné de la mise en place d'un projet d'entreprise,

- ✓ poursuite de la modernisation des outils et des méthodes de travail : études sur la mise en place des horaires flexibles, travail à distance, géolocalisation des véhicules...
- ✓ suivi des actions de Gestion Prévisionnelle des Emplois, des Effectifs et des Compétences (GPEEC) avec les entretiens professionnels, mobilité en fonction des activités, adaptation des postes aux évolutions (refonte de la fonction commerciale, rapprochement de certains métiers)... dans un contexte de maîtrise de la masse salariale de l'entreprise.

Les finances de la SIC



BILAN

| ACTIF NET | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Total actif immobilisé NET | 89 551 | 95 156 | 99 731 | 104 021 | 103 267 |
| Stocks et encours (nets) | 3 958 | 4 332 | 3 092 | 2 295 | 4 017 |
| Créances nettes | 553 | 875 | 1 466 | 2 651 | 3 198 |
| Disponibilités | 7 269 | 5 000 | 5 840 | 1 996 | 878 |
| Charges constatées d'avance | 22 | 14 | 13 | 6 | 7 |
| Total actif | 101 352 | 105 377 | 110 141 | 110 970 | 111 367 |

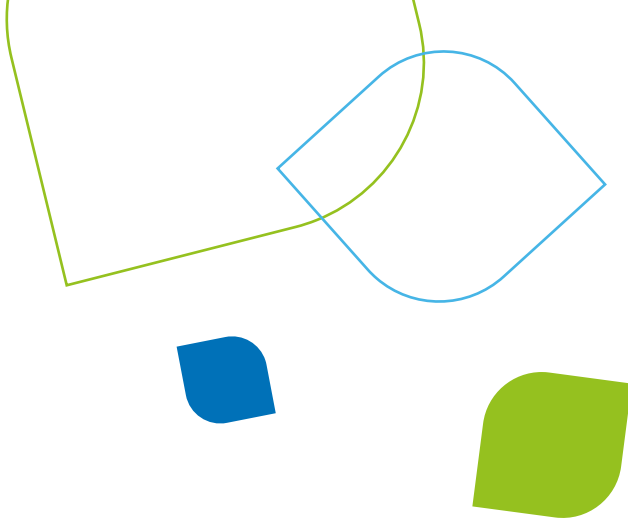
| PASSIF | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Total capitaux propres | 40 705 | 43 343 | 43 532 | 44 569 | 44 019 |
| Provisions pour risques et charges | 129 | 178 | 194 | 188 | 195 |
| Dettes | 59 674 | 61 552 | 65 552 | 65 682 | 65 869 |
| Produits constatés d'avance | 845 | 303 | 863 | 531 | 1 284 |
| Total passif | 101 352 | 105 377 | 110 141 | 110 970 | 111 367 |

SOLDES INTERMÉDIAIRES DE GESTION

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------------------------|------------|-----------|------------|--------------|----------------|
| Total chiffre d'affaires | 7 535 | 7 739 | 7 873 | 8 323 | 8 164 |
| Total charges nettes | - 1 253 | - 1 459 | - 1 884 | - 2 260 | - 1 763 |
| Valeur ajoutée ou marge brute | 6 282 | 6 280 | 5 979 | 6 063 | 6 402 |
| Excédent brut d'exploitation | 4 798 | 4 723 | 4 754 | 4 631 | 4 783 |
| Résultat d'exploitation | 2 015 | 1 668 | 1 440 | 1 271 | 854 |
| Résultat financier | - 1 591 | - 1 574 | - 1 617 | - 1 595 | - 1 607 |
| Résultat courant | 424 | 94 | - 176 | - 324 | - 753 |
| Résultat exceptionnel | 424 | 94 | - 176 | - 324 | - 753 |
| Résultat net global | 243 | 92 | 441 | - 157 | - 1 294 |

La SIC subit les effets du ralentissement économique calédonien, qui pèse financièrement sur les ménages les plus fragiles, et entraîne une hausse de la vacance et des impayés.

Ce troisième exercice en perte, malgré les efforts entrepris par les équipes, est grevé par le passage en perte exceptionnel d'opérations suspendues ou annulées ces dernières années.



COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31/12/2019

ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT LA NOUVELLE-CALÉDONIE

| | |
|----------------------------|--|
| Petelo Sao | Président du conseil d'administration, élu à l'assemblée de la province Sud |
| Muriel Malfar-Pauga | Elue à l'assemblée de la province Sud et au congrès de Nouvelle-Calédonie |
| Didier Poidyaliwane | Membre du gouvernement de Nouvelle-Calédonie |
| Philippe Michel | Membre de l'assemblée de la province Sud et du congrès de Nouvelle-Calédonie |

ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT L'AGENCE FRANÇAISE DE DÉVELOPPEMENT

| | |
|---------------------------------|---|
| Philippe Bauduin | Directeur général adjoint de l'AFD |
| Philippe Renault | Directeur de l'AFD en Nouvelle-Calédonie |
| Florence Ghilbert-Bezard | Commissaire déléguée de la République pour la province Sud Chef de la subdivision administrative sud |
| Yves-Marie Godefroy | Directeur des finances publiques |

ADMINISTRATEUR DÉSIGNÉ

| | |
|--------------------------|--|
| Thierry Cornaille | Administrateur désigné par l'assemblée générale des actionnaires |
|--------------------------|--|

DIRECTION GÉNÉRALE

| | |
|----------------------|------------------------------|
| Robert Satgé | Directeur général |
| Julie Doiteau | Directrice générale adjointe |
| Sophie Métais | Directrice générale adjointe |

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

| | |
|--------------------------|--|
| Marie-Thérèse Ata | Adjointe au chef du service comptabilité |
| Sandrine Ali Saïd | Assistante aux responsables d'opérations |
| Lorie Gope | Gestionnaire locative, agence de Saint-Quentin |
| Sandra Stern | Assistante aux moyens généraux |

COMMISSAIRE DU GOUVERNEMENT

| | |
|------------------------|--|
| Laurent Cabrera | Secrétaire général du haut-commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie |
|------------------------|--|

COMMISSAIRES AUX COMPTES

| | |
|-------------------------|------------------------|
| Thierry Granier | KPMG Audit |
| Anne-Marie Klotz | PricewaterhouseCoopers |



RAPPORT D'ACTIVITÉ

19

DEUX MILLE

CENTRE DE RELATION CLIENTS

 **444 000**

Un seul numéro pour toutes
vos démarches locataires



www.sic.nc



Siège de la SIC
15 rue Guynemer
Quartier Latin
98800 Nouméa

 **28 23 16**